REVENU QUÉBEC

www.revenu.gouv.qc.ca

Rapport annuel de gestion 2007-2008

Québec

REVENU QUÉBEC

www.revenu.gouv.qc.ca

Rapport annuel de gestion 2007-2008

Québec

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

Imprimé sur du Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Choix environnemental, procédé sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-53496-9
ISBN 978-2-550-53497-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008

© Gouvernement du Québec, 2008
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Rapport annuel de gestion **2007-2008**

Revenu Québec

Remarque :

Des efforts importants ont été consacrés à la rédaction de ce document pour faciliter la lecture à toutes les clientèles de Revenu Québec ainsi qu'à sa production et à son impression pour contribuer aux actions concertées en matière de développement durable.

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2008.

Ce rapport fournit la reddition de comptes en fonction des engagements de notre *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi qu'en fonction des objectifs prévus à la planification annuelle.

Je remercie l'ensemble du personnel pour son dévouement et son implication dans ces réalisations ainsi que pour la qualité des services qu'il offre aux citoyennes et aux citoyens, de même qu'aux entreprises du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre du Revenu,

Jean-Marc Fournier
Québec, septembre 2008

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2008. La reddition de comptes trace un portrait global des résultats obtenus, incluant ceux de la Direction du registre des entreprises, et offre une vue d'ensemble de notre mission organisationnelle.

Le présent rapport rend compte de la performance de Revenu Québec dans l'atteinte des objectifs de son *Plan d'action 2007-2008* et dans le respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Il contient, en outre, une déclaration des membres de la direction ainsi qu'un rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes attestant la fiabilité des données de cette reddition de comptes.

Ce document témoigne également de l'apport concret de Revenu Québec à la modernisation de la gestion de la fiscalité. Les résultats financiers illustrent l'importance des interventions de l'organisation, à titre de mandataire du gouvernement, auprès des citoyennes, des citoyens et des entreprises, dans le but de percevoir les sommes qui assurent le financement des services publics. Conséquemment, ce rapport annuel de gestion présente des réalisations profitables pour les citoyennes et les citoyens ainsi que pour les entreprises du Québec. Il contient, de plus, des renseignements d'intérêt public permettant une meilleure connaissance de Revenu Québec.

Je profite du dépôt du *Rapport annuel de gestion 2007-2008* pour exprimer ma reconnaissance au personnel de Revenu Québec pour son apport dans l'organisation et le remercier de son dévouement et de sa compétence qui concourent quotidiennement à une administration de la fiscalité performante et équitable pour tous.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Québec, septembre 2008

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité de la sous-ministre ainsi que des membres du Comité de direction. À cet égard, la présente déclaration atteste l'exactitude, l'intégralité ainsi que la fiabilité des résultats et de l'information qui y sont présentés.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* décrit avec justesse la mission de Revenu Québec, ses domaines d'intervention et ses engagements ainsi que les valeurs qui orientent ses activités. De plus, la présentation de l'organisation de même que son contexte environnemental permettent une meilleure connaissance de Revenu Québec. Le rapport soumet également les résultats liés aux objectifs du *Plan d'action 2007-2008* et de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Pour nous assurer de l'atteinte de ces objectifs ainsi que de la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans ce rapport, les membres de la direction, en collaboration avec les gestionnaires, ont veillé à ce que des systèmes de contrôle interne et des systèmes de gestion de l'information soient maintenus, alimentés et entretenus au cours de l'exercice. À cet égard, l'organisation dispose de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, de plans d'action, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités. Le suivi de ces divers outils de gestion est effectué par le Comité de direction et constitue le principal mécanisme de coordination de l'organisation. Différents comités sont également en place pour assurer le suivi des activités, dont un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec est assujetti à la Loi sur le Vérificateur général. La portée des travaux du Vérificateur général du Québec peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des activités aux lois, aux règlements, aux énoncés de politique et aux directives ainsi que la vérification de l'optimisation des ressources.

Enfin, mentionnons que la Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée de l'exactitude des résultats et des renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion ; son rapport de validation est joint au présent document.

Les membres du Comité de direction,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Sous-ministre

Claude Provencher, *sous-ministre adjoint*
Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés

Alain Blouin, *directeur général*
Direction générale des ressources humaines

Daniel Prud'homme, *directeur général*
Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Johanne L. Bergeron, *sous-ministre adjointe*
Direction générale des entreprises

Marc Samson, *directeur et secrétaire général*
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Jean-Marie Lévesque, *sous-ministre adjoint*
Direction générale du traitement et des technologies

Carole Imbeault, *sous-ministre adjointe*
Direction générale des particuliers

François T. Tremblay, *sous-ministre adjoint*
Direction générale de la législation et des enquêtes

Mary-Andrée Jobin, *directrice*
Direction des communications

Québec, septembre 2008

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de Revenu Québec, pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations de l'organisation, des enjeux, des objectifs et des actions établis dans son *Plan d'action 2007-2008*, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, des indicateurs de résultats et d'efficience prévus dans sa convention de performance et d'imputabilité ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques, à documenter les systèmes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Par ailleurs, nos travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein de Revenu Québec et d'apprécier davantage certains résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* nous paraissent, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes,

Pierre Gagné
Québec, septembre 2008

Table des matières

Faits saillants et accomplissements de l'exercice 2007-2008 5
Sommaire des principaux résultats atteints 10

Partie 1 Présentation de Revenu Québec **17**
Sommaire 18
Sa mission 19
Ses valeurs organisationnelles 20
Ses domaines d'intervention 21
Ses engagements, sa clientèle et ses services 22
Son organisation 26
Ses ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles 27

Partie 2 La performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises **37**
Sommaire 38
La satisfaction des clientèles 39
Les appels téléphoniques 41
Les visites aux comptoirs de service 43
La correspondance 44
Les services électroniques 45
Les pensions alimentaires 46
La déclaration de revenus des particuliers 48
La déclaration de revenus des sociétés 51
L'inscription des nouvelles entreprises 52
Le remboursement de la taxe sur les intrants à titre de mandataire 53
L'opposition à une décision 54
Les services offerts par le registraire des entreprises 55

Partie 3 La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis **57**
Sommaire 58
Premier enjeu L'administration équitable de la fiscalité et des programmes 59
La perception des sommes dues 59
Le contrôle fiscal 63

Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir 67
Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires 71
L'administration des programmes sociofiscaux 77
L'administration des pensions alimentaires 78
L'administration des biens non réclamés 79

Deuxième enjeu L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État 83
L'utilisation des services électroniques 83
La simplification de l'administration de la fiscalité 87
L'allègement des structures de l'État 91
La restructuration des systèmes technologiques liés à l'administration de la TPS 92

Troisième enjeu L'efficience et la performance de l'organisation 95
La performance organisationnelle 95
La modernisation de l'organisation 97
La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre 99

Partie 4 Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales .. **103**

Sommaire 104
Les fonds spéciaux 105
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 109
La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information 110
L'éthique 111
La santé des personnes au travail 112
Le programme d'accès à l'égalité en emploi 115
La qualité de la langue française dans l'Administration 120
Le développement durable et les changements climatiques 121
Les renonciations et les annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordés en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu 123
L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) 124

Annexes **127**

Sommaire 128
Annexe 1 Historique des recommandations du Vérificateur général du Québec 129
Annexe 2 Administration des biens non réclamés
États financiers des biens sous administration de l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2006 135
Annexe 3 Lois appliquées en tout ou en partie par le ministère du Revenu 152
Annexe 4 Organigramme au 31 mars 2008 153

Liste des tableaux

TABLEAU 1	Clientèle par catégorie	24
TABLEAU 2	Personnel permanent en poste au 31 mars 2008	27
TABLEAU 3	Personnel occasionnel en poste au 31 mars 2008	28
TABLEAU 4	Effectif utilisé par type d'activité	29
TABLEAU 5	Sommaire des écarts de budget et de dépenses	31
TABLEAU 6	Compensation financière – TPS	33
TABLEAU 7	Effectif consacré aux technologies de l'information	35
TABLEAU 8	Investissements – Fonds des technologies de l'information	36
TABLEAU 9	Recettes fiscales et extrabudgétaires	61
TABLEAU 10	Remboursements d'impôt, de taxes et autres	62
TABLEAU 11	Récupération fiscale par activité de contrôle fiscal	64
TABLEAU 12	Récupération fiscale – Résultats, cibles et variations	65
TABLEAU 13	Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC	66
TABLEAU 14	Taux d'encaissement des cotisations de récupération fiscale	67
TABLEAU 15	État des comptes débiteurs au 31 mars 2008	75
TABLEAU 16	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires	77
TABLEAU 17	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux	78
TABLEAU 18	Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts	80
TABLEAU 19	Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs	80
TABLEAU 20	Nombre et montant des remises aux ayants droit	81
TABLEAU 21	Volume des principales transactions électroniques effectuées au moyen de Clic Revenu	84
TABLEAU 22	Volume des principales transactions électroniques effectuées au moyen d'un autre service que Clic Revenu	85
TABLEAU 23	Fréquentation du site Internet	86
TABLEAU 24	Investissements en matière de formation	102
TABLEAU 25	Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses	105
TABLEAU 26	Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses	106
TABLEAU 27	Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses	107
TABLEAU 28	Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses	108
TABLEAU 29	L'embauche totale	116
TABLEAU 30	Nombre d'employés permaments en place en date du 31 mars 2008	116
TABLEAU 31	Taux d'embauche des membres des groupes cibles	116
TABLEAU 32	Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées	117

TABLEAU 33	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	117
TABLEAU 34	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2008	117
TABLEAU 35	Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2008	118
TABLEAU 36	Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent au 31 mars 2008	118
TABLEAU 37	Sommaire statistique 2007-2008 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la LMR	123
TABLEAU 38	Statistiques de l'Entente IFTA (année civile)	124
TABLEAU 39	Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (année civile)	124

Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1	Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	39
GRAPHIQUE 2	Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes	41
GRAPHIQUE 3	Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes	43
GRAPHIQUE 4	Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours	44
GRAPHIQUE 5	Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers	46
GRAPHIQUE 6	Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours	47
GRAPHIQUE 7	Particuliers – Pourcentage des remboursements ou des avis de cotisation transmis dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique	48
GRAPHIQUE 8	Particuliers – Pourcentage des remboursements ou des avis de cotisation transmis dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier	49
GRAPHIQUE 9	Particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation	50
GRAPHIQUE 10	Entreprises – Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours	51
GRAPHIQUE 11	Remboursement de la taxe sur les intrants – Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours	53
GRAPHIQUE 12	Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition	54
GRAPHIQUE 13	Croissance des recettes	60
GRAPHIQUE 14	Recouvrement de créances fiscales	73
GRAPHIQUE 15	Évolution des créances radiées au cours des cinq dernières années	74
GRAPHIQUE 16	Recouvrement de créances alimentaires	76
GRAPHIQUE 17	Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation	101

Faits saillants et accomplissements de l'exercice 2007-2008

Perception des recettes : 77,4 milliards de dollars

Les recettes perçues par Revenu Québec ont atteint 77,4 milliards de dollars en 2007-2008. Il s'agit d'une hausse de 5,6 % par rapport à l'exercice précédent. De cette somme, 51,4 milliards de dollars proviennent des recettes fiscales et 26 milliards de dollars, des recettes extrabudgétaires, telles la perception et la remise de la taxe sur les produits et services (TPS), et des autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces dernières incluent, notamment, la contribution au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de formation de la main-d'œuvre et au Régime québécois d'assurance parentale. Par ailleurs, les remboursements d'impôt, de taxes (incluant la TPS) et de droits ont totalisé 18,1 milliards de dollars, soit 3,1 % de moins qu'en 2006-2007. (Pages 59 à 62)

Récupération fiscale

Les activités de récupération fiscale ont produit des revenus de 2,0 milliards de dollars (TPS non incluse). Cette récupération représente une augmentation de 36,5 millions de dollars comparativement à celle de l'exercice 2006-2007 et un dépassement de 156,3 millions de dollars de la cible annuelle fixée à 1,9 milliard de dollars lors de la planification 2007-2008. (Pages 63 à 67)

De cette somme, 79,4 millions de dollars, soit 80 % de plus que prévu, ont été récupérés grâce aux stratégies et aux interventions en recherche et développement menées par Revenu Québec. De même, Revenu Québec a mis au point des programmes d'intervention dans les secteurs à risque élevé de pertes fiscales qui ont permis la récupération des sommes suivantes :

- 215,8 millions de dollars dans le secteur de la construction ;
- 76,3 millions de dollars dans le secteur de la restauration, à la suite de ses interventions auprès de 4 127 restaurateurs ;
- 12,5 millions de dollars en cotisations sur l'impôt sur le tabac, découlant des enquêtes effectuées dans le cadre du projet ACCES Tabac. De plus, grâce aux inspections effectuées en vue de détecter les produits de tabac illégaux, 615 infractions ont été obtenues. (Pages 67 à 70)

De plus, le montant des amendes imposées a totalisé 24,7 millions de dollars. De cette somme, 12,1 millions de dollars, incluant 5,3 millions de dollars obtenus grâce aux saisies de tabac importé illégalement, proviennent d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac. La perception de ces amendes relève du ministère de la Justice. (Page 71)

Recouvrement des créances fiscales

Le Centre de perception fiscale de Revenu Québec a recouvré des créances fiscales de 1,9 milliard de dollars incluant la TPS, ce qui représente, en chiffres arrondis 5 % de plus que l'objectif de 1,8 milliard fixé en début d'exercice. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des entreprises ou des individus à l'égard des impôts et des taxes. Les résultats obtenus sont attribuables à l'intensification des mesures de recouvrement des créances fiscales, au redéploiement des ressources en fonction de secteurs d'activité plus rentables ainsi qu'à l'augmentation de nouvelles créances confiées à celui-ci. (Pages 71 à 76)

Perception des pensions alimentaires

Le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante, à temps et en entier, s'est maintenu à 79 % depuis les trois dernières années. Selon une étude de Statistiques Canada, ce pourcentage est supérieur de 12 points comparativement aux autres provinces canadiennes administrant un programme similaire. Le Programme a versé 469,7 millions de dollars à titre de pension alimentaire aux différents créanciers alimentaires, ce qui représente une hausse de 2,3 % comparativement à l'exercice précédent. (Pages 78 et 79)

Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Depuis le 1er janvier 2007, Revenu Québec administre le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Des améliorations ont été apportées à ce crédit d'impôt, entre autres à la suite du discours sur le budget 2006-2007, pour accroître l'accessibilité et bonifier l'aide accordée aux personnes âgées de 70 ans et plus. Depuis l'année d'imposition 2007, les contribuables ont la possibilité de demander ce crédit d'impôt lors de la production de leur déclaration de revenus. Au 31 mars 2008, 112 726 personnes bénéficiaient de ce crédit d'impôt pour un montant total de 143,2 millions de dollars. (Pages 24, 77 et 78)

Projet *Déclaration préremplie*

En décembre 2007, à titre de projet pilote pour l'année d'imposition 2007, Revenu Québec a offert le service de déclaration de revenus préremplie à un groupe cible de 100 000 particuliers, majoritairement des personnes âgées ayant une situation familiale et fiscale stable et produisant une déclaration de revenus de façon manuscrite. La participation s'est faite sur une base volontaire.

Ce projet pilote s'inscrit dans la démarche de modernisation de l'organisation, visant la simplicité, le respect et l'équité dans les relations entre l'administration fiscale et les citoyens. Le bilan du projet permettra à Revenu Québec d'offrir le service de déclaration de revenus préremplie à une plus vaste clientèle. (Pages 90 et 98)

Projet *Mon dossier citoyen à Revenu Québec*

Revenu Québec a lancé les travaux en vue d'offrir aux particuliers un nouveau service électronique : *Mon dossier citoyen à Revenu Québec*. À terme, ce projet leur permettra de consulter et de gérer leur dossier en ligne, de façon sécurisée, en plus de disposer d'une information enrichie et simplifiée. (Page 98)

Investissements dans les technologies de l'information

L'investissement total de Revenu Québec au Fonds des technologies de l'information pour les activités en technologie de l'information totalisait 51,9 millions de dollars. De ce montant, une somme de 12,2 millions de dollars a été consacrée au maintien d'actifs informationnels pour l'infrastructure du réseau et des télécommunications, les acquisitions et les améliorations systémiques. Par ailleurs, un investissement de 14,4 millions de dollars a contribué à moderniser les systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la taxe sur les produits et services. D'autres investissements ont permis la mise en œuvre de décisions gouvernementales, telles que les projets découlant des discours sur le budget, le jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus, l'administration des biens non réclamés et l'implantation de la stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources, connue sous l'acronyme *SAGIR*. Enfin, en tant que Centre interministériel de services partagés, les investissements ont également été attribués au déploiement du gouvernement en ligne et au développement du volet clicSÉQUR-Entreprises. (Pages 35 et 36)

Services partagés

Revenu Québec a continué à jouer un rôle clé dans la mise en œuvre des services partagés, élément majeur du plan de modernisation de Revenu Québec. La mise en œuvre de projets prioritaires gouvernementaux, tels que le regroupement des concours de recrutement et de promotion, le plan d'optimisation des environnements informatiques et le plan de soutien au gouvernement en ligne, illustre cette collaboration.

Également, Revenu Québec a travaillé de concert avec le Centre de services partagés du Québec pour regrouper, en un même lieu, des services de gestion de la rémunération et des avantages sociaux. De plus, il a lancé, à la demande du ministère des Services gouvernementaux, les travaux de développement d'un centre d'expertise gouvernemental en matière de formulaires électroniques. (Page 92)

Optimisation et personnalisation des services offerts à la clientèle

Comme le système fiscal du Québec repose sur le principe de l'autocotisation, c'est dans un objectif d'optimisation constant que Revenu Québec continue à diversifier son offre de services pour ses différentes clientèles.

Ainsi, il a mis en fonction une ligne téléphonique directe permettant aux sociétés et aux mandataires un accès prioritaire. Ce service de références téléphoniques spécialisées répond à leurs questions complexes ayant trait aux taxes et à l'impôt des sociétés. Aux entrepreneurs québécois, et à l'instar du service déjà existant en matière d'impôt des sociétés, Revenu Québec offre un système de rendez-vous aux comptoirs de service aux entreprises pour répondre à leurs questions concernant les taxes et les retenues à la source.

Soulignons que les comptoirs de service sont maintenant munis d'appareils d'estampillage mécanisé d'utilisation simple. Ces appareils permettent un dépôt rapide de documents dans une boîte de courrier désignée, ce qui élimine l'attente pour rencontrer un préposé à l'accueil. (Pages 89 et 90)

L'information à la population, une priorité

Soucieux d'adapter ses services et de favoriser une meilleure compréhension des programmes afin de faciliter le respect volontaire des obligations fiscales par ses clientèles, Revenu Québec a orienté ses actions de communication en produisant pour celles-ci une centaine de publications portant sur la fiscalité québécoise et les services offerts, et ce, tant sur support papier que sur support électronique.

Également, il a maintenu ses liens avec ses partenaires externes en prononçant plus de 230 conférences devant différents publics et a participé à plus de 23 salons, expositions ou congrès, se rendant ainsi accessible à un grand nombre de personnes. (Page 89)

Ses ressources humaines

Revenu Québec se démarque par la qualité des services qu'il offre à ses clientèles et à ses partenaires. Grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel, il rayonne sur plusieurs plans par ses projets, sa performance et ses résultats. Il s'est d'ailleurs illustré au cours des dernières années en obtenant divers prix et distinctions.

Également, Revenu Québec s'est assuré de contribuer à maintenir un haut niveau d'expertise de son personnel en consacrant à la formation et au perfectionnement en 2007-2008, un investissement représentant près de 3 % de sa masse salariale. (Pages 27 et 100 à 102)

Prix d'excellence

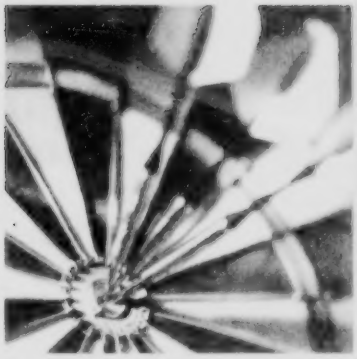
Revenu Québec est fier des Prix reconnaissance reçus en 2007 par deux membres de son personnel. En effet :

- le Forum des jeunes de la fonction publique a attribué un Prix reconnaissance dans la catégorie Personnalité à M^me^ Madineg Pons-Lavallée, linguiste ;
- l'Association des cadres du gouvernement du Québec a attribué un Prix reconnaissance à M. Hajib Amachi pour le projet de jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus de Revenu Québec.

Contribution de Revenu Québec au rayonnement international de l'administration québécoise de la fiscalité

En novembre 2007, Revenu Québec a reçu pendant une semaine une délégation de la Direction générale des impôts du Mali. Il a ainsi présenté son expertise en matière d'administration de la fiscalité, notamment en ce qui concerne les mécanismes permettant de favoriser le respect volontaire des lois fiscales, le contrôle fiscal, la récupération fiscale, le traitement massif ainsi que l'organisation opérationnelle des directions.

En février 2008, Revenu Québec a participé au 23^e^ colloque international du Centre de rencontres et d'études des dirigeants d'administrations fiscales, à Cotonou au Bénin.



Sommaire des principaux résultats atteints

Les tableaux suivants présentent un sommaire des résultats liés aux indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et du *Plan stratégique 2005-2008* mis en œuvre par les actions déterminées au *Plan d'action 2007-2008*.

Pour une analyse plus détaillée de ces résultats, le lecteur est invité à se rendre à la page indiquée dans la colonne de droite.

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats	Pages
Taux de satisfaction de la clientèle.	Sondage tous les trois ans	Réalisé	39
Pourcentage des plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours.	80 %	92,8 %	39
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes.	80 %	84,6 %	41
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %	88,6 %	42
Disponibilité d'un service téléphonique sans frais.	Territoire québécois	Réalisé	41
Présence d'un message automatique prévenant d'une attente.	Tous les bureaux	Réalisé	41
Disponibilité du service téléphonique destiné aux personnes malentendantes.	Territoire québécois	Réalisé	41
Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes.	80 %	90,1 %	43
Bureaux accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Tous les bureaux	Réalisé	43
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %	69,6 %	44
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %	98 %	45
Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire.	30 jours	24 jours	46
Pourcentage des dossiers ayant fait l'objet d'une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours du refus de payer la pension alimentaire et les arrérages dus.	100 %	100 %	47
Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours de la réception d'une déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.	90 %	88,3 %	48
Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.	70 %	74,4 %	49
Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus des sociétés.	85 %	92,4 %	51

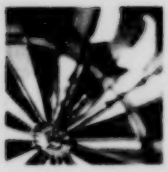
Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats	Pages
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente à un comptoir de service ou soumet sa demande par Internet.	100 %	100 %	52
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %	82,7 %	52
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours.	75 %	85,3 %	53
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis d'opposition.	75 %	75,3 %	54
Délai de traitement moyen des demandes de constitution d'une personne morale.	5 jours	5,9	55
Délai de traitement moyen des demandes d'immatriculation d'entreprise.	10 jours	4,6	55
Délai de traitement moyen de toutes autres demandes concernant le registre des entreprises.	15 jours	25,1	55
Délai de traitement moyen pour toutes demandes traitées en service prioritaire concernant le registre des entreprises.	1 jour	1,5	55

Plan stratégique 2005-2008 mis en œuvre par les actions déterminées au *Plan d'action 2007-2008*

ENJEU	L'administration équitable de la fiscalité et des programmes
ORIENTATION 1	**Assurer le financement des services publics.**
AXE D'INTERVENTION	La perception et l'administration des programmes

OBJECTIF S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Recettes fiscales et extrabudgétaires.	Recettes fiscales : 51,4 milliards de dollars. Recettes extrabudgétaires : 26,0 milliards de dollars. Total : 77,4 milliards de dollars.	59 à 61
Accroître le contrôle fiscal.	Taux de réalisation de la récupération fiscale. Cible : 1,9 milliard de dollars	Taux de réalisation de 108,4 %. Montant de la récupération fiscale représentant 2,0 milliards de dollars.	63
	Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal. Cible : 7,65 $	8,95 $	66
	Taux d'encaissement de la récupération fiscale. Cible : 55 %	50,1 %	67



OBJECTIF Accroître les actions afin de contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir.

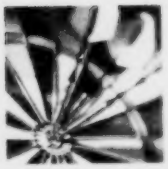
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales.	Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.	– Projets en recherche et développement réalisés. – Interventions réalisées dans les secteurs de la restauration, de la construction et du tabac. – Mise en place du programme de détection des non-inscrits.	67 à 70
Effectuer des enquêtes et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	90 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	70 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	67
	200 contribuables ou mandataires condamnés.	1 068 contribuables ou mandataires condamnés.	71
	17 500 inspections de tabac et de carburant.	17 357 inspections de tabac et de carburant.	67 et 71
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	24,7 millions de dollars.	71

OBJECTIF Maximiser le recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Percevoir les créances fiscales et alimentaires.	Objectif de recouvrement pour les – créances fiscales : 1,8 milliard de dollars – créances alimentaires : 25 millions de dollars.	– Recouvrement des créances fiscales : 1,9 milliard de dollars. – Recouvrement des créances alimentaires : 28,9 millions de dollars.	73 76
	Taux de réalisation du recouvrement. Cible : 100 % de l'objectif	Taux de réalisation pour les – créances fiscales : 105 % – créances alimentaires : 116 %	73 76
	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,9 ¢ – créances alimentaires : 18,7 ¢	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,5 ¢ – créances alimentaires : 15,0 ¢	74 76
Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs.	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 90 % Cible : 100 % de l'objectif	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 92 % Taux de réalisation : 102 %	75-76

OBJECTIF S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.	Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires.	Redistribution par Revenu Québec de 1,8 milliard de dollars, soit 3,7 % de plus que lors de l'exercice précédent.	77-78



OBJECTIF	Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.		
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**	**Pages**
Appliquer la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.	Taux de régularité du versement des pensions alimentaires. Cible : 76 %	79 %	78-79

OBJECTIF	Administrer les biens non réclamés.		
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**	**Pages**
Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec.	Production d'un plan d'action d'ici au 31 mars 2008, visant à améliorer les services et à préciser les indicateurs et les cibles.	Plan d'action produit avec les indicateurs et les cibles précisés.	79 à 81

ENJEU	L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État.
ORIENTATION 2	**Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.**
AXES D'INTERVENTION	Le partenariat et la collaboration interorganisationnelle. La modernisation des services offerts.

OBJECTIF	Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.		
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**	**Pages**
Augmenter l'utilisation des services électroniques.	Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu.	Hausse de 279 % après trois ans.	83 à 85
	Hausse de l'utilisation des autres services électroniques.	Hausse de 13 %.	85
	Taux de paiements par voie électronique.	18 % du nombre total des paiements.	85
Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Réalisations des mesures se rapportant à l'amélioration des services existants.	– Améliorations apportées aux pages Web pour fournir une meilleure accessibilité aux personnes handicapées. – Ajout de nouveaux types de paiements électroniques par deux institutions bancaires. – Ajout du service Telpay pour offrir des services de paiement.	86
	Réalisation des mesures relatives à l'implantation de nouveaux services pour 2007-2008.	– Service de renouvellement de l'inscription des préparateurs de déclarations de revenus pour transmettre les déclarations.	86

OBJECTIF Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux et concrétiser le volet des services électroniques de l'offre de Revenu Québec à titre de Centre interministériel de services partagés.	Réalisations liées à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.	Collaboration aux projets suivants : – Infothèque gouvernementale – Évolution de clicSÉQUR-Citoyens et clicSÉQUR-Entreprises – Portail gouvernemental de services aux citoyens et aux entreprises – Espace Citoyen	86-87

OBJECTIF Simplifier l'administration de la fiscalité.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allégement réglementaire et administratif.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.	Vingt-quatre mesures sont déjà implantées et deux mesures sont en cours de réalisation.	87 à 89
Adapter les services aux besoins et aux clientèles.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008, notamment celles concernant les personnes handicapées.	– Estampillage mécanisé. – Ligne téléphonique permettant aux sociétés et aux mandataires un accès prioritaire. – Système de rendez-vous dans les comptoirs de service. – Fin des étapes de démarrage du projet visant à simplifier l'accès à l'information et à favoriser une démarche autonome. – Améliorations apportées au site Internet et aux pages Web pour en faciliter l'accessibilité et l'utilisation. – Amélioration de l'accès aux documents publics pour la clientèle ayant des difficultés visuelles ou auditives.	89 à 91

OBJECTIF Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Collaborer aux travaux de développement de Services Québec.	Poursuivre le partenariat avec Services Québec, en participant à la mise en place – d'un guichet unique de services ; – du Service québécois de changement d'adresse par téléphone et du service gouvernemental de changement de coordonnées bancaires ; – de l'interconnexion des centres d'appels, incluant celui du registre des entreprises.	– Poursuite des travaux pour la mise en place d'un guichet unique de services. – Poursuite des travaux pour la consolidation du Service québécois de changement d'adresse. – Interconnexion réalisée avec succès des centres d'appels, incluant celui du registre des entreprises.	91

OBJECTIF Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allégement des structures de l'État.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Collaborer aux travaux de développement des centres de services partagés gouvernementaux.	Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec comme Centre interministériel de services partagés et participation aux projets découlant des priorités gouvernementales.	– Quatorze ententes de service conclues. – Offres de services personnalisés présentées. – Collaboration au développement des dossiers gouvernementaux prioritaires.	92

OBJECTIF Adapter les processus et les systèmes aux systèmes de gestion de la taxe sur les produits et services (TPS) de l'Agence du revenu du Canada, conformément au plan de mise en œuvre.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Finaliser les travaux liés à la principale livraison du projet portant sur l'adaptation des systèmes de Revenu Québec à la suite de la restructuration des systèmes de gestion de la TPS de l'Agence du revenu du Canada.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.	Réalisation de 100 % des travaux d'implantation du nouveau système de gestion de la TPS.	92-93

ENJEU	L'efficience et la performance de l'organisation.
ORIENTATION 3	**Accroître l'efficience et la transparence de l'organisation.**
AXES D'INTERVENTION	L'expertise et la mobilisation du personnel. L'augmentation de la performance.

OBJECTIF Adapter les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Adapter les systèmes de traitement des déclarations de revenus des particuliers.	Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.	Travaux se déroulant conformément au plan d'action.	95-96
Réaliser les mesures prévues au plan d'investissement en technologies de l'information, ayant un impact sur la performance.	Réalisation des mesures prévues au plan, ayant un impact sur la performance.	Travaux se déroulant conformément au plan d'action.	96-97

OBJECTIF Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan de modernisation.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Compléter la réalisation des mesures du plan de modernisation de Revenu Québec.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.	Les principaux travaux complétés en 2007-2008 ont porté sur diverses études de faisabilité qui ont permis, entre autres, – la réalisation d'un projet pilote de la déclaration de revenus préremplie et – le démarrage du projet *Mon dossier citoyen à Revenu Québec* qui vise à offrir aux particuliers une gamme complète de services électroniques intégrés. Bilan final au 31 mars 2008 de réalisation des 31 mesures prévues au plan original : – 22 mesures sont complétées ; – 6 mesures ont donné lieu à des actions continues ; – 1 mesure a été prolongée (refonte TP1) ; – 2 mesures sont toujours à l'étude.	97-98
Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable.	Réalisation des mesures prévues en matière de développement durable, notamment la mise en œuvre du plan d'action relatif à la gestion des matières résiduelles.	– Adoption d'un plan d'action interne 2007-2008 en matière de développement durable, à titre de projet pilote. – Préparation du plan d'action organisationnel 2008-2011, à la suite de l'entrée en vigueur de la Stratégie gouvernementale de développement durable, le 1er janvier 2008.	98-99

OBJECTIF Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats	Pages
Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec le processus de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le Plan pluriannuel de la main-d'œuvre de Revenu Québec.	Actions prévues réalisées.	99-100
Investir dans la formation et le développement de l'expertise.	Investissements en matière de formation.	– 53 064 jours-personnes pour l'ensemble de la formation. – 2,9 % de la masse salariale investie en formation.	100 à 102
Mettre en œuvre une politique de reconnaissance.	Réalisation des mesures prévues en matière de reconnaissance envers le personnel.	Un nouveau plan de travail a été mis en place en septembre 2007.	102

Partie 1

Présentation de Revenu Québec

Sommaire

Sa mission 19

Ses valeurs organisationnelles 20

Ses domaines d'intervention 21

Ses engagements, sa clientèle et ses services 22

Son organisation 26

Ses ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles 27

Sa mission

En percevant près de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Sa mission et sa raison d'être consistent à

- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances ;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises ;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Ainsi, le rôle de Revenu Québec dépasse largement celui de la perception de diverses sommes. Cette mission est fondamentale pour le gouvernement et pour de nombreux citoyens bénéficiaires de programmes sociofiscaux qui reçoivent des versements ou tout autre crédit. De plus, la collaboration et l'expertise du personnel de Revenu Québec permettent la réalisation de toutes les responsabilités confiées à l'organisation et lui donnent la capacité de relever les nombreux défis qui sont liés à sa mission.

L'Assemblée nationale et le gouvernement du Québec ont confié à l'organisation un rôle stratégique dans l'administration de plusieurs programmes gouvernementaux ou crédits, tels que le Programme de perception des pensions alimentaires et le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

En plus de percevoir des fonds pour l'État, Revenu Québec est chargé de faciliter le respect des lois fiscales et de recommander des modifications opportunes à ces lois et politiques. Ainsi, il conseille le gouvernement du Québec afin d'améliorer l'administration de la gestion de la fiscalité au Québec. Il assume cette responsabilité en réalisant des études sur l'évasion fiscale, en proposant des moyens efficaces pour la contrer ainsi qu'en suggérant des mesures pour simplifier l'administration des lois et règlements confiés à sa gestion.

De plus, Revenu Québec prend tous les moyens raisonnables pour que chacun paie, en toute équité, sa juste part d'impôt et de taxes. Les services au public, les activités de prévention et de vérification ainsi que les interventions en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir sont de bons exemples de ces moyens.

Ses valeurs organisationnelles

Le comportement éthique attendu du personnel de Revenu Québec, en ce qui concerne les actions et les communications qu'il effectue, s'appuie sur les valeurs privilégiées par le gouvernement que sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. En outre, l'engagement du personnel à respecter la confidentialité des renseignements détenus par Revenu Québec est à la base de la relation de confiance que ce dernier a établie, au fil du temps, avec les citoyens et les entreprises qui traitent avec lui.

Dans cet esprit, tenant compte de la nature particulière de sa mission, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes :

- l'équité, laquelle se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de chaque cas, de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois ;
- le sens des responsabilités, lequel implique que le personnel doit se sentir engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels ;
- le sens du service, lequel s'exerce tant auprès des citoyens et des entreprises que des partenaires externes, tels les ministères et les organismes, et qui implique, entre autres, d'assurer la confidentialité ;
- le respect, lequel se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec ses clientèles ou au sein de l'organisation.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent, à toutes les clientèles, des services courtois, adaptés à leurs besoins et à leurs attentes.

Ses domaines d'intervention

Le principal mandat de Revenu Québec consiste à administrer le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes du Québec. L'autocotisation en constitue la base et se traduit par une déclaration volontaire des revenus des particuliers et des entreprises dans les délais prescrits.

Les domaines d'intervention de Revenu Québec sont l'administration de la fiscalité et des programmes sociofiscaux et la perception de contributions à divers fonds et régimes publics. En tant que responsable de cette administration, Revenu Québec doit s'assurer que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. C'est ainsi qu'il réalise :

- les activités de recouvrement et de contrôle fiscal, y compris les activités d'information, de prévention et de lutte contre l'évasion fiscale ;
- la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec qu'il administre et, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire québécois ;
- l'administration de certains programmes de soutien dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial et qui lui sont confiés par souci d'efficacité. Par exemple, le programme de remboursement d'impôts fonciers, la prime au travail, le crédit d'impôt pour le soutien aux enfants, le programme d'allocation-logement et le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

De plus, Revenu Québec

- est responsable de l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires et il veille à l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires ;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation ;
- a été désigné, le 1er avril 2007, pour assurer l'application de la Loi sur le registraire des entreprises et de la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, en complémentarité avec ses mandats auprès des entreprises. Depuis cette date, il assure la continuité des principales activités exercées par le Registraire des entreprises avant son abolition.

Finalement, l'expertise développée par Revenu Québec dans tous les aspects de l'administration fiscale lui permet d'assurer des services de perception, de développement de systèmes, d'expédition massive, de vérification interne ou de perception pour le compte de partenaires gouvernementaux. Entre autres, il perçoit les contributions pour le Régime de rentes du Québec, le Régime d'assurance maladie du Québec, la Commission des normes du travail, le Régime québécois d'assurance parentale, la Société québécoise de récupération et de recyclage[1], le Fonds de l'assurance médicaments et le Fonds de partenariat touristique.

1. Perception du droit sur la vente de chaque pneu neuf.

Ses engagements, sa clientèle et ses services

Ses engagements

Les engagements de Revenu Québec envers toutes ses clientèles sont encadrés par sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et son *Plan d'action 2007-2008*, lequel représente la poursuite de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2005-2008* de l'organisation.

Les documents énoncés ci-dessus sont disponibles dans le site Internet de Revenu Québec. La version abrégée de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* est également disponible à tous les comptoirs de service de Revenu Québec et dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers*.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente aux clientèles de Revenu Québec ses engagements en matière de service à la clientèle. Vingt-quatre indicateurs publics permettent d'évaluer les services reçus du personnel, tant du point de vue de la confidentialité, de l'accueil, des services reçus et de la qualité des informations obtenues que des communications. Plus particulièrement, les délais d'attente et de traitement sont traduits, pour l'organisation, en matière de cibles optimales à atteindre.

Ces engagements constituent un gage de qualité et de professionnalisme dans les services offerts et permettent de faciliter l'accès à l'information, aux services et au personnel. Ils procurent aussi l'assurance d'un accueil respectueux, cordial et courtois. De plus, l'organisation est soucieuse de ses communications avec la clientèle. C'est pourquoi elle utilise un langage simple et clair qui exprime son intérêt pour le processus de simplification de l'administration de la fiscalité. Finalement, Revenu Québec est en mesure de garantir la protection des renseignements confidentiels et de traiter les demandes et les dossiers dans les délais convenus et avec équité.

Le *Plan d'action 2007-2008*

Le *Plan d'action 2007-2008* détaille la planification de la troisième année de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2005-2008* de Revenu Québec. Les orientations stratégiques qui y figurent guident Revenu Québec dans l'accomplissement de sa mission et répondent aux trois grands enjeux qui sont également énoncés dans le plan stratégique.

Ainsi, l'enjeu premier de l'organisation est d'assurer l'administration équitable de la fiscalité et des programmes confiés à l'organisation. Puisque cet enjeu reflète la principale raison d'être de Revenu Québec, soit la perception des sommes dues à l'État, des activités de contrôle sont requises et ont été mises en place.

De plus, étant donné que le système fiscal du Québec repose sur le principe de l'autocotisation, Revenu Québec privilégie le lien de confiance existant entre les contribuables et l'organisation. Pour faciliter l'autocotisation, il a défini deux autres enjeux qui guident ses actions : l'adaptation des services aux besoins et aux attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement en s'inscrivant dans la modernisation de l'État ainsi que l'efficience et la performance de l'organisation.

Le plan d'action annuel présente les orientations et les objectifs que l'organisation s'est fixés pour l'exercice 2007-2008. Revenu Québec détermine annuellement ses actions et fixe ses objectifs sur la base de ses trois grands enjeux. Ces derniers, au même titre que les orientations, sont présentés dans le *Plan d'action 2007-2008*. Le présent exercice de reddition de comptes s'appuie sur les résultats attendus et énoncés dans ce plan d'action.

Sa clientèle et ses services

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée en raison des différents domaines dans lesquels l'organisation intervient. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produisent des déclarations de revenus, dont près de 10 % sont des particuliers en affaires, et les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux ainsi que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés inscrites à l'impôt des sociétés de même que les mandataires qui assurent la perception des taxes et des retenues à la source ainsi que leur remise au gouvernement.

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec Revenu Québec se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence des échanges avec Revenu Québec varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour d'autres clientèles, telles que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires, la fréquence des échanges est bimensuelle. De plus, Revenu Québec réalise des activités d'information, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau suivant témoigne de l'ampleur et de la variation de la clientèle.

TABLEAU 1 Clientèle par catégorie

Clientèle[1]	Exercice 2005-2006	Exercice 2006-2007	Exercice 2007-2008	Variation 2007-2008/ 2006-2007
PARTICULIERS				
Contribuables[2]	5 814 948	5 877 595	5 925 804	0,8 %
Particuliers en affaires[2, 3]	512 948	525 053	533 208	1,6 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	260 585	266 088	266 556	0,2 %
Bénéficiaires – Frais de garde d'enfants	359 991	355 821	358 003	0,6 %
Bénéficiaires – Programme APPORT[4]	28 630	–	–	–
Bénéficiaires – Prime au travail[4]	–	548 617	572 996	4,4 %
Bénéficiaires – Allocation-logement	146 911	141 675	135 192	- 4,6 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers	1 041 908	1 056 150	1 089 706	3,2 %
Bénéficiaires – Crédit pour TVQ	2 122 108	2 153 679	2 167 657	0,6 %
Bénéficiaires – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[5]	102 543	113 685	112 726	- 0,8 %
ENTREPRISES				
Sociétés[6]	422 471	425 880	440 602	3,5 %
Mandataires – TVQ[7]	583 327	601 333	616 052	2,4 %
Mandataires – TPS[8]	597 436	612 071	588 489	- 3,9 %
Mandataires – Retenues à la source[9]	286 825	290 372	292 130	0,6 %
Mandataires – Tabac et carburant[10]	15 640	15 534	15 209	- 2,1 %

1. Un client peut se retrouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 2004, pour l'exercice 2005-2006, de l'année d'imposition 2005, pour l'exercice 2006-2007 et de l'année d'imposition 2006, pour l'exercice 2007-2008.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. En janvier 2005, la prime au travail a remplacé le programme APPORT.
5. Bénéficiaires inscrits aux versements anticipés en 2005 pour l'exercice 2005-2006, en 2006 pour l'exercice 2006-2007 et en 2007 pour l'exercice 2007-2008.
6. Nombre de sociétés, ayant un statut régulier, inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur l'impôt. Prendre note que, dans les rapports précédents, ce nombre correspondait aux sociétés qui avaient produit une déclaration de revenus.
7. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.
8. Nombre de mandataires inscrits au Québec, fourni par l'Agence du revenu du Canada. Prendre note qu'une mise à jour des fichiers a été faite lors de la refonte TPS.
9. En 2007-2008, près de 53 % des pensions alimentaires ont été perçues par retenue à la source avec la collaboration de 18 555 employeurs.
10. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

Au 31 mars 2008, Revenu Québec a délivré, pour l'année d'imposition 2006, un avis de cotisation à 5,9 millions de particuliers. De ces avis, 3,5 millions (59 %) étaient accompagnés d'un remboursement totalisant près de 3 milliards de dollars. En ce qui concerne les sociétés, il a délivré près de 359 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont plus de 103 000 (28,7 %) étaient accompagnés d'un remboursement d'une valeur totale de 1,7 milliard de dollars.

De plus, il a transmis aux mandataires, durant l'exercice financier 2007-2008, 6,2 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburant) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 93 % des déclarations s'adressant aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite le traitement et réduit les coûts de l'administration de ces taxes pour les mandataires et pour Revenu Québec.

Son organisation

Revenu Québec est constitué de six directions générales ainsi que de cinq unités administratives relevant de la sous-ministre et regroupant plus de 10 500 personnes au 31 mars 2008.

Les directions générales sont les suivantes :

- Direction générale des particuliers ;
- Direction générale des entreprises ;
- Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés ;
- Direction générale de la législation et des enquêtes ;
- Direction générale du traitement et des technologies ;
- Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche.

Les unités administratives sont les suivantes :

- Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général ;
- Direction du traitement des plaintes ;
- Direction du registre des entreprises ;
- Direction de la vérification interne et des enquêtes ;
- Direction des communications.

Un comité consultatif composé de représentants de citoyens, d'entreprises ainsi que d'experts du domaine de la fiscalité et du milieu universitaire est dûment constitué. Il compte neuf membres de l'externe et deux membres de l'interne, dont la sous-ministre. Comme son rôle le prévoit, ce comité donne son avis sur tout élément soumis par la sous-ministre du Revenu. Ainsi, il peut être amené à conseiller celle-ci sur le choix des objectifs et des indicateurs de performance ainsi qu'à donner son avis sur les résultats atteints.

La population québécoise est desservie par l'entremise de 17 points de service répartis dans treize villes du Québec. De plus, un centre d'assistance aux services à la clientèle, situé à Chandler, répond aux questions relatives aux services électroniques.

Le succès de l'organisation repose sur l'apport et l'expertise de 7 315 employés permanents, de 2 775 employés occasionnels, de 316 étudiants et de 183 stagiaires.

Ses ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles

Revenu Québec planifie l'affectation de ses ressources selon des objectifs d'optimisation de la gestion de la fiscalité québécoise et des services offerts aux citoyens et aux entreprises. Cette section présente la répartition des ressources de Revenu Québec en 2007-2008.

Les ressources humaines

Les ressources humaines, responsables de la réalisation des mandats confiés à l'organisation, demeurent toujours au centre des préoccupations de Revenu Québec. La qualité des services qu'il offre à ses clientèles et à ses partenaires se démarque grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel.

Cette section présente les employés permanents et occasionnels par catégorie d'emploi et son effectif, selon les champs d'activités dans lesquels ils travaillent, ainsi que l'apport de l'organisation à l'amélioration de la qualité de vie du personnel en place.

Le personnel permanent

Au 31 mars 2008, Revenu Québec comptait 7 315 employés permanents, dont 57 % étaient des femmes et 43 %, des hommes. L'organisation comptait 440 cadres, dont 40 % étaient des femmes et 60 %, des hommes.

Par ailleurs, l'évolution des diverses catégories d'emploi au cours des trois dernières années reflète un phénomène propre à la modernisation des organisations, qui se traduit par une professionnalisation des activités.

Le tableau suivant présente la distribution par grande catégorie d'emploi du personnel permanent en poste au 31 mars 2008.

TABLEAU 2 Personnel permanent en poste au 31 mars 2008[1]

Catégories d'emploi	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Cadres	421	425	440
Professionnels	2 398	2 420	2 488
Techniciens	3 186	3 127	3 076
Employés de bureau	1 412	1 326	1 301
Ouvriers	11	11	10
Total	**7 428**	**7 309**	**7 315**

1. Les postes vacants y sont exclus.

Le taux de roulement

Le taux de roulement pour 2007-2008 a été de 3,6 % tandis que celui de la fonction publique a été de 5,0 %. Pour l'exercice financier 2006-2007, le taux de roulement du personnel permanent, excluant les retraités de Revenu Québec, a été de 3,2 % comparativement à celui de la fonction publique qui a été de 4,7 %. On note donc une légère augmentation à Revenu Québec. Cependant, ce taux se compare avantageusement avec celui de l'ensemble de la fonction publique.

Le calcul du taux de roulement est produit selon la formule suivante :

$$\frac{\text{(Démission + Mutation) x 100}}{\text{Nombre d'employés permanents pour la période étudiée}}$$

Le personnel occasionnel

Au 31 mars 2008, Revenu Québec comptait 2 775 employés occasionnels (excluant les étudiants et les stagiaires), dont 71 % était des femmes et 29 %, des hommes. Une diminution de 6,5 % de l'effectif occasionnel est observée par rapport à l'exercice précédent.

Le tableau suivant présente la distribution par grande catégorie d'emploi du personnel occasionnel en poste au 31 mars 2008.

TABLEAU 3 Personnel occasionnel en poste au 31 mars 2008

Catégories d'emploi	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Cadres	6	6	7
Professionnels	147	155	135
Techniciens	1 166	1 259	1 172
Employés de bureau	1 563	1 543	1 458
Ouvriers	3	4	3
Total	**2 885**	**2 967**	**2 775**

L'effectif utilisé

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2008, Revenu Québec a utilisé 9 191 équivalents temps complet (ETC). Le tableau 4 présente l'effectif utilisé, réparti par activité principale, en nombre et en pourcentage, pour les trois derniers exercices.

TABLEAU 4 Effectif utilisé par type d'activité

	2005-2006		2006-2007		2007-2008	
Types d'activités	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**
Activités liées aux particuliers						
Accueil, correspondance et téléphonie	651,5		618,1		634,2	
Traitement normalisé des déclarations	234,2		229,6		208,1	
Traitement des pensions alimentaires	441,5		442,9		460,6	
Cotisation et comptabilisation	387,5		421,0		402,4	
Contrôle fiscal	751,1		714,0		698,1	
Services administratifs et techniques	170,0		187,6		144,9	
Total partiel	**2 635,8**	**29,0**	**2 613,2**	**28,4**	**2 548,3**	**27,7**
Activités liées aux entreprises						
Accueil, correspondance et téléphonie	542,4		516,1		492,1	
Registre des entreprises					99,4	
Traitement normalisé des déclarations	68,9		69,9		89,9	
Cotisation et comptabilisation	352,6		342,9		360,8	
Contrôle fiscal	1 556,8		1 562,0		1 503,3	
Services administratifs et techniques	276,7		311,0		221,8	
Total partiel	**2 797,4**	**30,7**	**2 801,9**	**30,4**	**2 767,3**	**30,1**
Activités centralisées						
Oppositions et contentieux	136,4		172,3		182,3	
Politiques, législation et interprétation	101,5		108,2		109,6	
Plaintes et communications	37,2		24,1		24,9	
Biens non réclamés	0		55,5		56,1	
Technologies	828,7		837,0		824,6	
Recouvrement de créances	746,4		783,8		778,3	
Contrôle fiscal	473,5		467,6		507,4	
Traitement de masse	212,4		196,8		197,3	
Encaissement	106,1		127,1		124,2	
Total partiel	**2 642,2**	**29,0**	**2 772,4**	**30,0**	**2 804,7**	**30,5**
Gestion de l'organisation						
Conseil	19,7		18,0		17,1	
Planification et administration centrale	335,6		333,5		362,4	
Services administratifs et techniques	267,9		270,7		278,6	
Total partiel	**623,2**	**6,9**	**622,2**	**6,8**	**658,1**	**7,2**
Encadrement	**399,8**	**4,4**	**403,6**	**4,4**	**412,3**	**4,5**
Total général	**9 098,4**	**100,0**	**9 213,3**	**100,0**	**9 190,7**	**100,0**

La comparaison de l'effectif utilisé en 2007-2008 avec celui utilisé en 2006-2007 révèle une baisse globale de 22,6 ETC. Comme Revenu Québec adhère aux objectifs gouvernementaux, des mesures furent mises en place pour respecter la cible qui lui a été attribuée en vue de réduire la taille de la fonction publique conformément aux orientations gouvernementales. La fin du projet de la refonte des systèmes de la TPS a également permis une diminution d'ETC.

Par ailleurs, l'ajout de responsabilités supplémentaires à sa mission a nécessité la prise en charge de certaines activités, et certaines autres ont été renforcées. Il s'agit, entres autres, de celles touchant

- le Régime québécois d'assurance parentale ;
- le registre des entreprises ;
- le rôle de Centre interministériel de services partagés ;
- l'intensification des activités de recouvrement des créances fiscales.

L'accueil d'étudiants

L'embauche d'étudiants fait partie des mesures avancées pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre qui représente la relève. Revenu Québec met tout en œuvre pour que les étudiants puissent développer leurs compétences et acquérir de nouvelles expériences de travail.

Ainsi, Revenu Québec a accueilli 316 étudiants. Parmi eux, 202 ont travaillé au cours de l'été 2007 et 114 ont été engagés à temps partiel, à la session scolaire d'hiver ou d'automne. De plus, l'organisation a accueilli, pendant l'année financière 2007-2008, 169 stagiaires rémunérés et 14 stagiaires non rémunérés.

L'objectif gouvernemental d'embauche de 25 % de groupes cibles pour faire une place équitable à la diversité ethnique québécoise a été largement atteint. Pour l'année financière 2007-2008, le taux d'embauche des groupes cibles, c'est-à-dire anglophones, autochtones, personnes handicapées ou membres de communautés culturelles, est représenté selon les proportions suivantes :

- 48,0 % pour les étudiants d'été ;
- 34,2 % pour les étudiants à temps partiel ;
- 17,8 % pour les stagiaires rémunérés ;
- 28,6 % pour les stagiaires non rémunérés.

Enfin, dans le cadre du programme Jeunes explorateurs d'un jour, Revenu Québec a permis à 12 élèves des 4e et 5e secondaire de passer une journée dans ses bureaux de l'édifice de Marly. Ce programme sensibilise les jeunes à l'importance des services publics dans la vie de tous les jours et leur permet d'explorer un métier ou une profession.

Le régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime d'aménagement et de réduction du temps de travail consistent à améliorer la qualité de vie du personnel en permettant, notamment, une meilleure conciliation entre le travail et la vie personnelle.

Au 31 mars 2008, il y avait 1 960 adhérents à ce régime, soit 150 de plus qu'au 31 mars 2007. Parmi ces derniers se trouvaient 18 cadres, 602 professionnels et 1 340 techniciens, employés de bureau et ouvriers.

Les ressources financières

Le budget total de Revenu Québec a atteint 1,3 milliard de dollars en 2007-2008, incluant le budget du compte de gestion de la taxe sur les produits et services qui s'est établi à 132 millions de dollars.

Le tableau suivant présente les principales données.

TABLEAU 5 Sommaire des écarts de budget et de dépenses (par crédit et en milliers de dollars)

Par crédits	(en milliers de dollars)					
	2005-2006	2006-2007	2007-2008		Écarts par rapport au budget 2007-2008	Écarts de dépenses par rapport à 2006-2007
	Dépenses[1]	Dépenses[2]	Dépenses[3]	Budget		
Crédits votés						
Programme 01 – Administration fiscale						
Rémunération	279 777	290 320	304 299	323 074	-18 775	13 979
Fonctionnement	87 236	76 629	68 228	79 706	-11 478	-8 401
Amortissement – Immobilisations	1 622	499	2 149	1 849	300	1 650
Acquisition d'immobilisations et avances	1 583	4 082	1 800	12 006	-10 206	-2 282
Transferts	124	123	123	123	0	0
Affectation aux fonds spéciaux	109 512	114 762	126 817	135 251	-8 434	12 055
Total partiel	**479 854**	**486 415**	**503 416**	**552 009**	**-48 593**	**17 001**
Crédits permanents						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	10	10	10	10	0	0
Intérêts sur remboursement	21 908	35 215	38 609	38 609	0	3 394
Créances douteuses[4]	497 310	547 720	583 397	583 397	0	35 677
Total partiel	**519 228**	**582 945**	**622 016**	**622 016**	**0**	**39 071**
Total partiel	**999 082**	**1 069 360**	**1 125 432**	**1 174 025**	**-48 593**	**56 072**
Crédits renouvelables[5]	**-**	**6 860**	**7 401**	**7 401**	**0**	**541**
Compte de gestion de la TPS	**124 767**	**130 971**	**129 156**	**132 278**	**-3 122**	**-1 815**
Total général	**1 123 849**	**1 207 191**	**1 261 989**	**1 313 704**	**-51 715**	**54 798**

1. Données provenant des comptes publics 2005-2006.
2. Données provenant des comptes publics 2006-2007.
3. Les données pour 2007-2008 sont préliminaires au 15 juillet 2008. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.
4. La dépense pour créances douteuses permet de comptabiliser les pertes subies par le gouvernement pour les créances qui ne peuvent être récupérées et qui doivent être annulées à la suite d'une faillite ou radiées après l'épuisement des recours effectués pour percevoir ces comptes. L'augmentation en 2007-2008 découle de l'accroissement des nouvelles faillites et de la diminution des comptes susceptibles d'être radiés.
5. La Loi sur le curateur public (LRQ, chap. C-81) prévoit que les honoraires, intérêts et autres sommes perçus par Revenu Québec en application de cette loi sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'exercice financier au cours duquel ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Les dépenses et le budget

Les dépenses se sont élevées à 1 262 million de dollars. L'écart de 51,7 millions de dollars entre les dépenses et le budget du programme d'administration fiscale en 2007-2008 concerne principalement les crédits votés. Ainsi, en comparaison des dépenses initialement prévues au budget, les dépenses réelles ont été moindres de 11,5 millions de dollars pour le fonctionnement, de 18,8 millions de dollars pour la rémunération et de 10,2 millions de dollars pour les dépenses d'acquisition d'immobilisations.

La dépense liée à l'administration de la TPS s'est chiffrée à 129,2 millions de dollars par rapport à une prévision de 132,3 millions de dollars. L'écart de 3,1 millions de dollars est principalement dû à l'utilisation d'un nombre d'années-personnes inférieur à celui prévu en début d'exercice.

Les dépenses de 2007-2008 et celles de l'exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont augmenté de 17 millions de dollars. Cet écart s'explique, en grande partie, par l'augmentation des dépenses de rémunération (14 millions de dollars) et celles d'affectation aux fonds spéciaux (12 millions de dollars) ainsi que par une baisse de 8,4 millions de dollars des dépenses de fonctionnement.

L'augmentation des dépenses de rémunération est due à l'intégration des activités du Registraire des entreprises au 1er avril 2007, à l'indexation de 2 % des échelles salariales ainsi qu'aux avancements d'échelon. La hausse des dépenses d'affectation aux fonds spéciaux s'explique principalement par une augmentation des sommes versées au Fonds des technologies de l'information. Enfin, la baisse des dépenses de fonctionnement de 8,4 millions de dollars est attribuable à une gestion rigoureuse de ces dépenses, dont une réduction des frais postaux de plus de 4 millions de dollars.

En ce qui concerne les crédits permanents, les dépenses ont augmenté de 39,1 millions de dollars. Cet écart est principalement dû à une hausse de 35,7 millions de dollars de la dépense de créances douteuses. Par ailleurs, la dépense d'intérêts sur remboursement a crû de 3,4 millions de dollars à la suite du règlement de certains dossiers importants.

Il est à noter que la prise en charge, depuis le 1er avril 2006, de l'administration provisoire des biens non réclamés a généré des dépenses de 7,4 millions de dollars en 2007-2008.

Finalement, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois a connu une baisse de 1,8 million de dollars attribuable principalement aux difficultés relatives à la dotation des emplois vacants.

Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus à cette fin.

Revenu Québec a la responsabilité des quatre fonds spéciaux suivants : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information et le Fonds de fourniture de biens ou de services. La Partie 4 présente le sommaire des revenus et des dépenses pour chacun de ces fonds. (Page 105)

La compensation financière pour l'administration de la taxe sur les produits et services (TPS)

Depuis 1992, Revenu Québec administre la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. Outre que l'application de la TPS et de la taxe de vente du Québec (TVQ) s'en trouve facilitée et que les coûts afférents à cette gestion sont réduits, les dédoublements de formalités administratives pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration conjointe de la TVQ et de la TPS sur le territoire québécois.

Le tableau suivant présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement canadien accorde pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois.

TABLEAU 6 Compensation financière – TPS

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Salaire moyen (en dollars)	46 354	47 836	49 607
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS)	3 113	3 114	3 014
Années-personnes (TPS seulement)	1 525	1 526	1 477
Compensation financière (en milliers de dollars)[1]	124 767	130 971	129 156
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	597 436	612 071	588 489

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et pour la gestion des litiges. Par ailleurs, la compensation financière 2006-2007 inclut une somme de 1,86 million de dollars pour les rajustements salariaux rétroactifs au 21 novembre 2001 relatifs à l'équité salariale.
2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

En 2007-2008, la compensation financière s'est établie à 129,2 millions de dollars. Elle est donc en baisse de 1,8 million de dollars par rapport à l'exercice précédent. La baisse est attribuable en majeure partie à la diminution du nombre d'années-personnes.

Par ailleurs, la baisse du nombre de mandataires s'explique par une opération d'épuration des dossiers inactifs lors de la mise en œuvre de la restructuration des systèmes TPS/TVH de l'Agence de revenu du Canada.

Les ressources matérielles

L'administration des ressources matérielles et immobilières consiste en la gestion immobilière, en l'exploitation et en l'aménagement des 32 bureaux (dont l'un est situé à Toronto) et entrepôts occupés par l'organisation, ce qui représente près de 246 500 mètres carrés de superficie et 9 000 postes de travail. La sécurité physique de ces bureaux et entrepôts est assurée par un contrôle des accès. Les aménagements et les aires de travail répondent aux normes de santé, de sécurité et d'ergonomie et offrent ainsi au personnel un environnement de travail productif. De plus, des îlots de récupération (papier, plastique et métal) ont été mis en place pour sensibiliser le personnel à la protection de l'environnement. Des mesures sont également prises pour favoriser l'économie d'énergie.

Les approvisionnements sont du ressort du secteur des ressources matérielles, qui, à ce titre, assume la gestion des contrats d'acquisition de biens, de formulaires et de services professionnels et assure le soutien aux usagers de la Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR), volet acquisition. En 2007-2008, 693 contrats d'acquisition de biens et services ont aussi été traités. Les fournisseurs doivent répondre aux normes gouvernementales de développement durable. Ainsi, le papier utilisé à des fins administratives est recyclé à 100 % postconsommation. De plus, l'impression recto verso au moyen de photocopieurs et d'imprimantes est de mise dans tous les bureaux de l'organisation.

En matière de protection des renseignements confidentiels, Revenu Québec exploite des systèmes efficaces permettant d'assurer cette protection. Ces systèmes sont modernisés et mis à jour régulièrement.

À cela s'ajoute trois ententes sectorielles de services partagés pour réaliser des projets spéciaux d'aménagement pour le Curateur public et le ministère des Transports. Ces ententes ont été conclues et réalisées dans le cadre des travaux relatifs au Centre interministériel de services partagés (CISP). Au 31 mars 2008, une quatrième entente prévoyant la prise en charge des activités afférentes aux ressources matérielles ainsi que le transfert de personnel était en cours de négociation avec le ministère des Affaires municipales et des Régions.

Le secteur des ressources matérielles et immobilières est aussi responsable de l'actualisation et de la coordination du plan de continuité des services et des mesures d'urgence pour l'ensemble de l'organisation. Au cours de la dernière année, la deuxième version du Plan de maintien des services essentiels en cas de pandémie a été finalisée en collaboration avec les directions générales, et approuvée par les autorités de l'organisation.

Les ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2007-2008, les ressources en technologies de l'information de Revenu Québec ont contribué à la réalisation et à la poursuite de plusieurs projets d'envergure, dont les principaux sont les suivants :

- les refontes des systèmes de l'impôt des sociétés, de l'impôt des particuliers et de gestion de la TPS ;
- le jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus ;
- l'application d'une norme de l'Association canadienne des paiements, qui permet que les chèques et les pièces qui s'y rattachent soient transmis aux institutions bancaires au moyen d'images virtuelles au lieu d'être produits sur support papier ;
- la mise en œuvre de nouveaux services électroniques en tant que Centre interministériel de services partagés, tel le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR.

Également, les ressources ont participé aux activités d'entretien et d'amélioration afin d'assurer la pérennité des systèmes informatiques et des infrastructures.

Le tableau suivant présente la répartition par fonction de l'effectif consacré aux technologies de l'information pour Revenu Québec.

TABLEAU 7 Effectif consacré aux technologies de l'information

	ETC		
	2005-2006	**2006-2007**	**2007-2008**
Administration	144	151	153
Entretien et amélioration	593	572	602
Développement	427	394	324
Total	**1 164**	**1 117**	**1 079**

Pour l'exercice 2007-2008, une baisse de 38 équivalents temps complet (ETC) est observée dans l'ensemble des activités consacrées aux technologies de l'information. Essentiellement, cette baisse résulte, d'une part, du dégagement de personnel à la fin du projet Refonte TPS et, d'autre part, des ajouts de personnel pour la prise en charge des activités du Registraire des entreprises.

Outre les coûts investis en rémunération pour les activités en technologies de l'information du Fonds des pensions alimentaires (1,0 million de dollars) et du Fonds de perception (4,9 millions de dollars), l'investissement de Revenu Québec dans le Fonds des technologies de l'information totalise 51,9 millions de dollars.

TABLEAU 8 Investissements – Fonds des technologies de l'information

Réalisations	M$	%
Refontes des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de gestion de la TPS	14,4	28 %
Application de décisions gouvernementales :		
– Jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus	0,6	1 %
– Administration des biens non réclamés	0,8	2 %
– Implantation de SAGIR	0,8	2 %
Déploiement des services électroniques du gouvernement en ligne	0,6	1 %
clicSÉQUR-Entreprises	1,9	4 %
Développements découlant des discours sur le budget	8,9	17 %
Autres travaux de développement portant sur la sécurité, la lutte contre l'évasion fiscale et la nouvelle norme de l'Association canadienne des paiements	4,9	9 %
Total partiel	**33,0**	**64 %**
Maintien des infrastructures réseau et de télécommunication, acquisitions et améliorations systémiques	12,2	23 %
Total partiel	**45,2**	**87 %**
Coûts indirects et frais financiers	6,7	13 %
Total des investissements	**51,9**	**100 %**

En 2007-2008, l'organisation a consacré 45,2 millions de dollars aux nouveaux investissements dans les technologies de l'information, dont 14,4 millions de dollars pour la refonte des systèmes de mission et 18,5 millions de dollars pour différents projets (application des décisions gouvernementales, déploiement des services électroniques, développements découlant des discours sur le budget et autres développements). Pour le maintien de l'infrastructure réseau et de télécommunication, les acquisitions et les améliorations systémiques, Revenu Québec a investi 12,2 millions de dollars. À ces investissements se sont ajoutés 6,7 millions de dollars en coûts indirects et en frais financiers capitalisables.

Partie 2

La performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises

Sommaire

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* constitue un levier important pour améliorer la qualité des services ainsi qu'un outil de mobilisation efficace dans la poursuite des objectifs visés. Celle de Revenu Québec contient 24 indicateurs, regroupés en 12 catégories, pour lesquels les résultats atteints en 2007-2008 figurent dans les pages suivantes.

La satisfaction des clientèles 39

Les appels téléphoniques 41

Les visites aux comptoirs de service 43

La correspondance 44

Les services électroniques 45

Les pensions alimentaires 46

La déclaration de revenus des particuliers 48

La déclaration de revenus des sociétés 51

L'inscription des nouvelles entreprises 52

Le remboursement de la taxe sur les intrants à titre de mandataire 53

L'opposition à une décision 54

Les services offerts par le registraire des entreprises 55

La satisfaction des clientèles

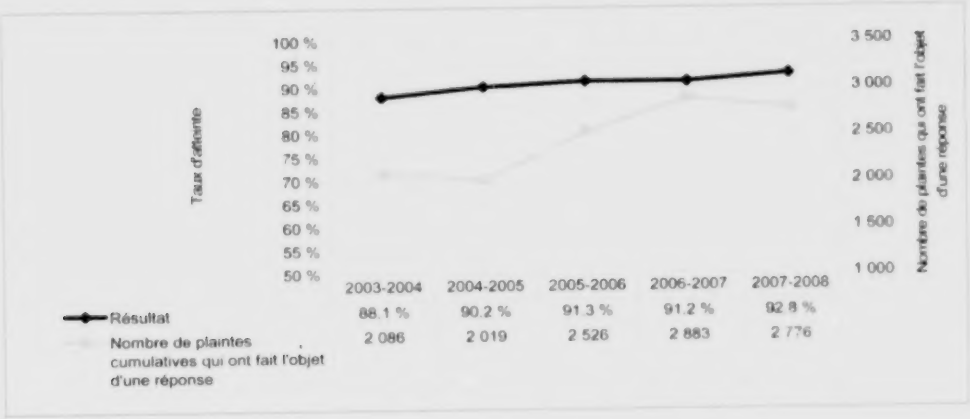
Revenu Québec évalue la satisfaction des clientèles tous les trois ans. En mai 2006, il a réalisé deux sondages téléphoniques[2], l'un auprès des particuliers et l'autre auprès des entreprises, afin de mesurer leur niveau de satisfaction à l'égard des services offerts. Les résultats ont indiqué que 78,6 % des particuliers se disent globalement satisfaits ou très satisfaits des services de Revenu Québec et du côté des entreprises, 74,4 % se disent globalement satisfaites ou très satisfaites des services de Revenu Québec.

En ce qui concerne les plaintes[3], Revenu Québec considère que la gestion des plaintes est un moyen privilégié pour améliorer les façons de faire, corriger certaines situations et proposer des modifications à des politiques, à des directives, à des pratiques et à des procédures administratives. L'organisation s'engage à donner une réponse à 80 % des plaintes dans un délai de moins de 35 jours.

Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats
Taux de satisfaction de la clientèle	Sondage tous les trois ans	Réalisé
Pourcentage des plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	80 %	92,8 %

Le traitement des plaintes

GRAPHIQUE 1 Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours



2. La sélection des répondants a été effectuée au hasard au moyen de listes téléphoniques publiques. Revenu Québec n'a ainsi fourni aucun nom ou renseignement confidentiel inscrits dans ses fichiers.

3. Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction, par un citoyen ou une entreprise, ou leur représentant respectif, transmise auprès d'une personne en autorité (gestionnaire ou responsable des plaintes), à l'égard de son dossier ou de la qualité du service rendu.

Le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours, pour l'année 2007-2008, est légèrement supérieur à celui enregistré pour l'année 2006-2007, soit 92,8 % comparativement à 91,2 %. Ces données permettent de constater une augmentation du taux d'atteinte de la cible, reflétant ainsi une amélioration dans le délai de traitement.

En 2007-2008, le nombre de plaintes reçues a été de 2 817 comparativement à 2 833 pour l'année 2006-2007, ce qui représente une légère diminution.

À noter que le nombre de plaintes, depuis les trois dernières années, reste sensiblement le même bien que, au cours des deux derniers exercices financiers, Revenu Québec ait pris en charge de nouvelles activités qui étaient auparavant sous la responsabilité d'autres organismes publics.

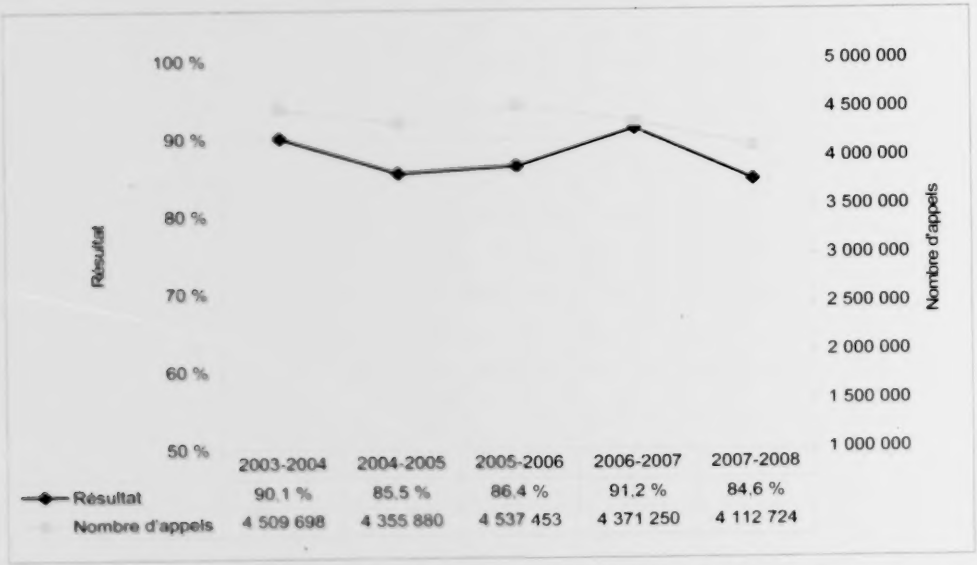
Les appels téléphoniques

Revenu Québec fournit un service téléphonique de renseignements sans frais et accessible à ses clientèles sur le territoire québécois. Il maintient également un service téléphonique adapté pour les malentendants.

L'organisation s'engage à prendre 80 % des appels téléphoniques concernant une demande de renseignement général ou le traitement d'un dossier dans un délai de deux minutes. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté, un message automatisé prévient la clientèle de son prolongement et lui indique approximativement le délai d'attente supplémentaire.

Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes.	80 %	84,6 %
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %	88,6 %

GRAPHIQUE 2 Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes[1]



1. Le délai de réponse prescrit est de deux minutes depuis 2004-2005 ; il était d'une minute auparavant.

Le pourcentage des appels téléphoniques pris en deux minutes est de 84,6 % pour 2007-2008. Il dépasse donc la cible établie à 80 %.

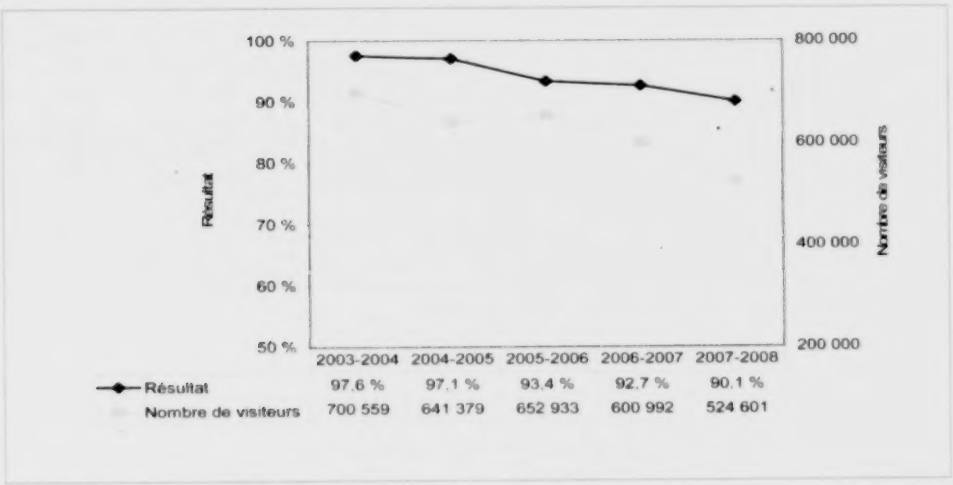
En ce qui concerne le taux d'accessibilité à une ligne téléphonique, il est de 88,6 %, soit légèrement en deçà de la cible de 90 %. Certains évènements ayant occasionné des périodes d'achalandage élevé expliquent la non-atteinte de la cible. L'entrée en vigueur des mesures annoncées dans le discours sur le budget de mai 2007 touchant la fréquence de production des rapports de remise de taxes et de retenues à la source constitue l'un de ces évènements.

Les visites aux comptoirs de service

Revenu Québec s'engage à recevoir toute personne se présentant à l'un de ses 17 comptoirs de service dans un délai de 20 minutes. Tous les bureaux sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Indicateur 2007-2008	Cible	Résultat
Pourcentage des visiteurs rencontrés à un comptoir de service dans un délai de 20 minutes.	80 %	90,1 %

GRAPHIQUE 3 Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes



À l'instar des années précédentes, le pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes dépasse la cible de plus de 10 points de pourcentage.

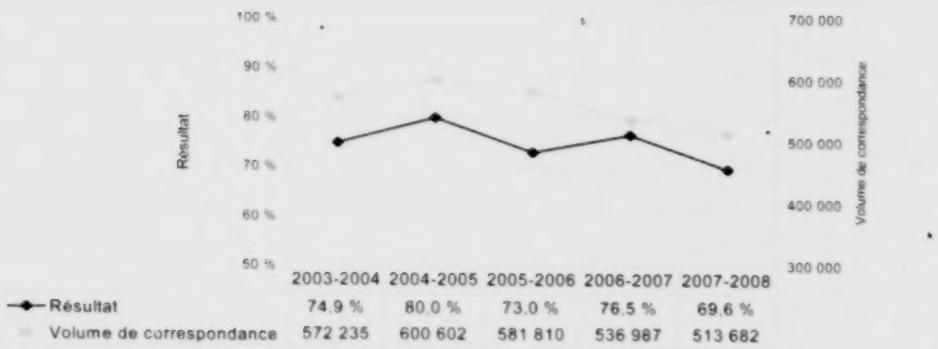
Notre performance de 90,1 % s'explique par la mise en place de plusieurs mesures, notamment le mode libre-service dans les comptoirs de service, où des formulaires sont disponibles dans des présentoirs et où l'estampillage mécanisé des déclarations et des bordereaux de paiement est offert. De plus, les entrepreneurs peuvent obtenir une entrevue sur rendez-vous afin de rencontrer un membre du personnel et, ainsi, de recevoir une réponse complète à leurs questions au moment qui leur convient. Notons également la popularité croissante de la prestation électronique de services, qui a un impact réel sur l'achalandage des comptoirs de service.

La correspondance

Revenu Québec s'engage à donner suite à 75 % des demandes effectuées par correspondance dans un délai de 35 jours.

Indicateur 2007-2008	Cible	Résultat
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %	69,6 %

GRAPHIQUE 4 Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours



Le pourcentage de la correspondance traitée en moins de 35 jours a atteint 69,6 %, ce qui est en deça de la cible fixée à 75 %. Cet écart s'explique par la répartition des ressources humaines pour la gestion journalière de tous les modes de services directs à la clientèle, tout en étant tributaire de la complexité des dossiers. Le volume de la correspondance reçue reflète également une diminution, en partie imputable à une baisse du nombre de changements d'adresse traités par correspondance et à l'utilisation accrue des services électroniques, incluant la transmission en ligne des déclarations de revenus. Cette transmission, qui réduit les risques d'erreurs, entraîne conséquemment une diminution du volume de la correspondance.

Néanmoins, les interventions qui restent à faire, en ce qui a trait à la correspondance, sont celles qui démontrent une plus grande complexité, nécessitant des recherches ou requérant des délais de transmission de documents.

Par surcroît, au cours de l'exercice, Revenu Québec a reçu 26 615 courriels de l'ensemble de ses clientèles. La règle édictée par l'organisation prévoit que le personnel doit communiquer avec les auteurs de ces courriels dans un délai de 48 heures ou moins.

Les services électroniques

À Revenu Québec, les services électroniques sont accessibles jour et nuit, sauf lors des périodes de maintenance. Celles-ci ont habituellement lieu le dimanche, de 3 h à 7 h.

Indicateur 2007-2008	Cible	Résultat
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %	98 %

Le taux d'accessibilité aux services électroniques est un indicateur qui représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans panne, par rapport au temps de service planifié. Celui-ci représente la différence entre le temps total pour une période donnée et le temps nécessaire pour la maintenance des systèmes informatiques.

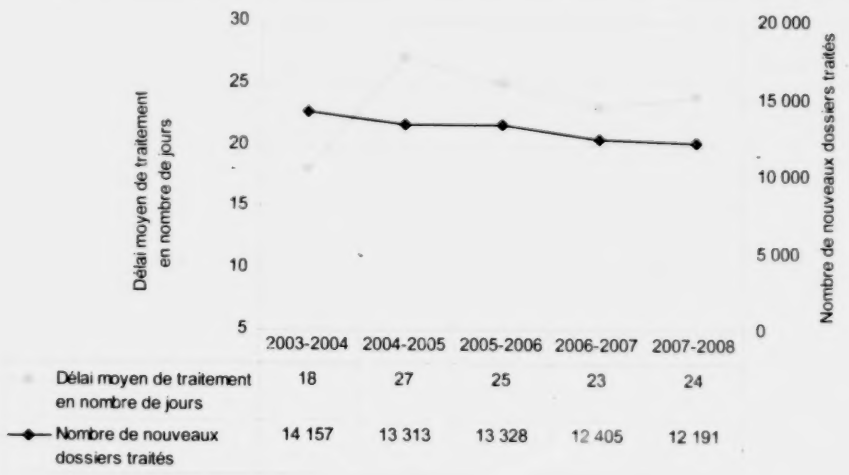
En 2007-2008, le taux d'accessibilité aux services électroniques a atteint 98 % du temps de service réel, atteignant ainsi la cible fixée.

Les pensions alimentaires

Revenu Québec s'engage à traiter une nouvelle demande de pension alimentaire dans un délai moyen de 30 jours. Il s'engage également à effectuer, dans 100 % des cas, une première intervention de recouvrement dans un délai cible de 30 jours suivant le refus de payer du débiteur. Cette première intervention peut être une demande de communiquer avec un membre du Centre de perception fiscale de Revenu Québec, une communication téléphonique, une demande de paiement ou un recours administratif ou judiciaire.

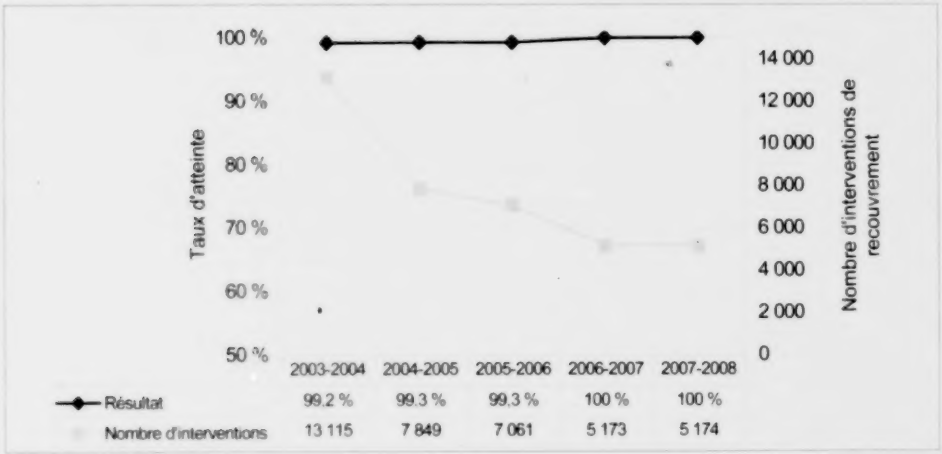
Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats
Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers de pension alimentaire.	30 jours	24 jours
Pourcentage des dossiers ayant fait l'objet d'une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours du refus de payer la pension alimentaire et les arrérages dus.	100 %	100 %

GRAPHIQUE 5 Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers



En 2007-2008, Revenu Québec a traité les dossiers de pension alimentaire dans un délai moyen de 24 jours, ce qui se situe bien en deçà de la cible de 30 jours.

GRAPHIQUE 6 Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours



En 2007-2008, Revenu Québec a effectué une première intervention dans un délai de 30 jours, pour la totalité des 5 174 dossiers traités. Le nombre de ces dossiers est demeuré pratiquement identique à celui de 2006-2007.

La déclaration de revenus des particuliers

Revenu Québec s'engage à transmettre les remboursements ou à délivrer les avis de cotisation, en respectant les délais suivants :

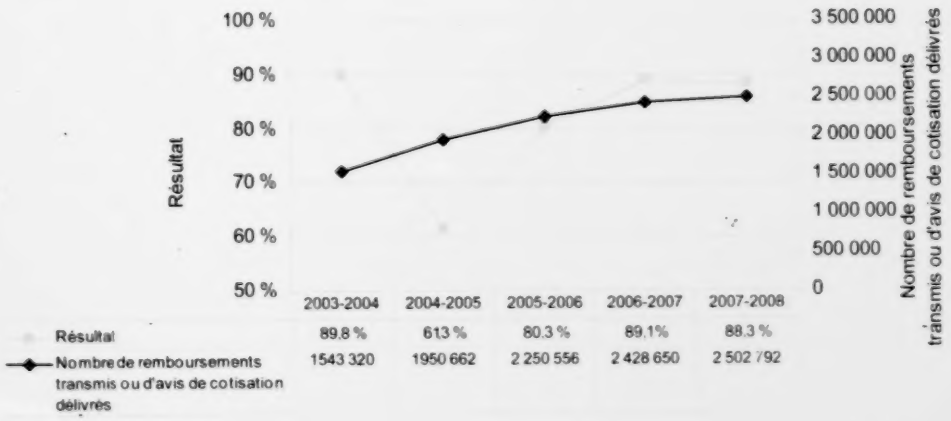
- 14 jours pour la déclaration de revenus par voie électronique ;
- 28 jours pour la déclaration de revenus sur support papier.

Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats
Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours de la réception d'une déclaration de revenus par voie électronique.	90 %	88,3 %
Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus sur support papier.	70 %	74,4 %

En 2007-2008, Revenu Québec a transmis des remboursements ou délivré des avis de cotisation en ce qui concerne 5 594 936 déclarations de revenus des particuliers, lesquels peuvent avoir été délivrés pour plusieurs années d'imposition.

Le graphique suivant illustre l'intérêt croissant des particuliers pour le mode de transmission électronique, qui leur permet de recevoir leur remboursement ou leur avis de cotisation dans un délai plus court que s'ils avaient utilisé un formulaire papier pour produire leur déclaration de revenus.

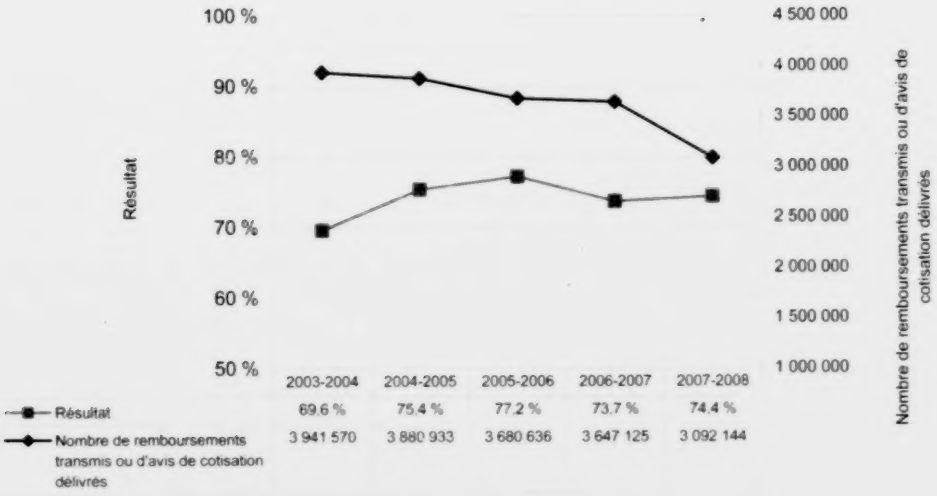
GRAPHIQUE 7 Particuliers – Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique



Depuis 2003-2004, le nombre de déclarations électroniques des particuliers a augmenté de plus de 60 %, passant de 1 543 320 à 2 502 792. Malgré cette importante augmentation, l'objectif de répondre en 14 jours aux déclarations reçues par voie électronique est presque atteint ; la faible diminution de la performance est attribuable au fait que le traitement des déclarations électroniques reçues a débuté une semaine plus tard en 2008.

Le graphique suivant illustre la baisse de 21,6 % du nombre de remboursements transmis ou d'avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours pour les déclarations de revenus des particuliers produites sur support papier au cours des cinq dernières années, soit depuis 2003-2004.

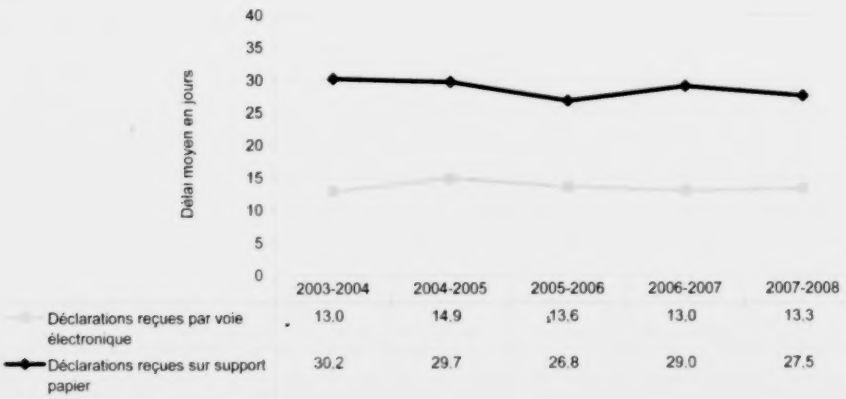
GRAPHIQUE 8 Particuliers – Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier



Ainsi, le nombre de remboursements transmis ou d'avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours a diminué, passant de 3 647 125 en 2006-2007 à 3 092 144 en 2007-2008 pour les déclarations sur support papier. La cible fixée à 70 % a été dépassée.

Cette diminution reflète l'adhésion croissante des particuliers aux services électroniques.

GRAPHIQUE 9 Particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation



	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Déclarations reçues par voie électronique	13.0	14.9	13.6	13.0	13.3
Déclarations reçues sur support papier	30.2	29.7	26.8	29.0	27.5

Le délai moyen de transmission a été maintenu pour les déclarations reçues par voie électronique. Cependant, il a connu une diminution pour celles reçues sur support papier. Pour les déclarations électroniques, le délai moyen de transmission a été de 13,3 jours en 2007-2008, soit 0,3 jour de plus qu'en 2006-2007 et 0,7 jour de moins que la cible de 14 jours. Pour les déclarations de revenus reçues sur support papier, le délai moyen de transmission a été de 27,5 jours, soit 0,5 jour de moins que la cible de 28 jours.

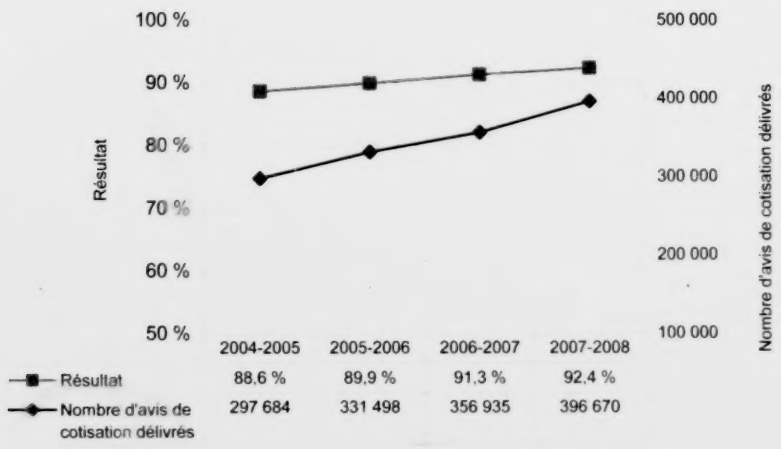
La déclaration de revenus des sociétés

Revenu Québec s'engage à délivrer aux entreprises leur avis de cotisation dans un délai de 100 jours suivant la réception de leur déclaration de revenus ou de la date de réception de toutes les informations nécessaires à son traitement.

Indicateur 2007-2008	Cible	Résultat
Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus des sociétés.	85 %	92,4 %

Le graphique suivant présente les résultats concernant les déclarations de revenus des sociétés.

GRAPHIQUE 10 Entreprises – Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours[1]



1. Les données pour cet indicateur sont disponibles depuis l'exercice 2004-2005.

En 2007-2008, Revenu Québec a traité 396 670 déclarations de revenus des sociétés et, pour 92,4 % d'entre elles, un avis de cotisation a été délivré dans un délai de 100 jours. Ce délai est en partie attribuable à la complexité du traitement de ces déclarations. La cible annuelle, fixée à 85 %, a donc été dépassée de plus de 7 points de pourcentage.

L'inscription des nouvelles entreprises

Les entreprises peuvent s'inscrire aux fichiers de Revenu Québec de trois façons : à ses comptoirs de service, par courrier ou par Internet. Revenu Québec s'est fixé comme objectif d'attribuer aux entreprises un numéro d'inscription sans délai lorsque la demande est faite à ses comptoirs de service ou par Internet, ou dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.

Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente à un comptoir de service ou soumet sa demande par Internet.	100 %	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %	82,7 %

En 2007-2008, 57 721 entreprises se sont inscrites aux fichiers de Revenu Québec, comparativement à 58 147 lors de l'exercice précédent, ce qui constitue une baisse de 1 %.

Lorsqu'une personne se présente à l'un des comptoirs de service de Revenu Québec et qu'elle a en sa possession les renseignements et les documents exigés, elle reçoit un numéro d'inscription sans délai. En 2007-2008, 42 541 numéros d'inscription ont été fournis sans délai dans les différents comptoirs de service.

Par ailleurs, 8 793 demandes d'inscription ont été effectuées par courrier, et 82,7 % de ces demandes ont été traitées dans un délai de moins de 35 jours.

Depuis septembre 2003, Revenu Québec poursuit les démarches promotionnelles de son service d'inscription par Internet qui offre, notamment, l'avantage d'être accessible en tout temps. En 2007-2008, 6 387 numéros d'inscription ont été attribués sans délai, comparativement à 5 841 en 2006-2007. Ces numéros d'inscription sont attribués sans délai lorsque la demande de l'entreprise est complète et satisfait à l'ensemble des exigences du service électronique.

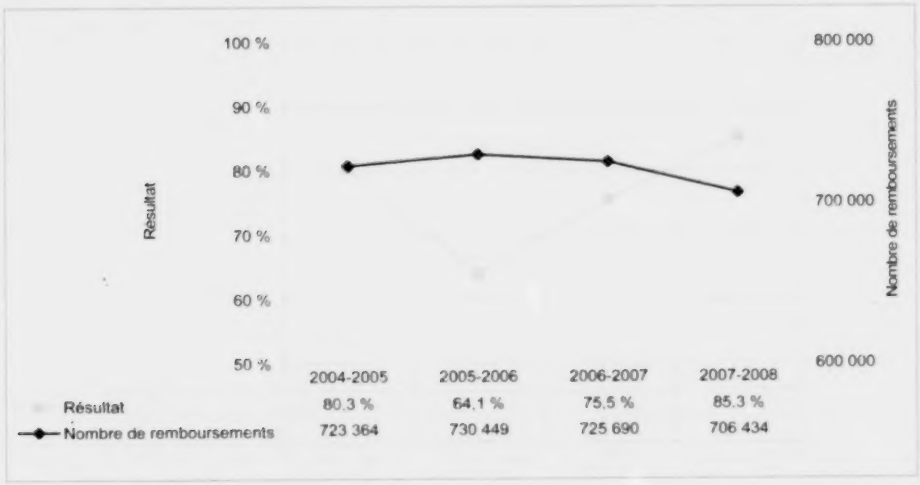
Le remboursement de la taxe sur les intrants à titre de mandataire

Cet indicateur tient compte des remboursements de taxes effectués par Revenu Québec pour la taxe de vente du Québec (TVQ)[4].

Indicateur 2007-2008	Cible	Résultat
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours	75 %	85,3 %

Le graphique suivant présente les résultats concernant les remboursements de taxes.

GRAPHIQUE 11 Remboursement de la taxe sur les intrants – Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours



En 2007-2008, Revenu Québec a reçu 706 434 demandes de remboursement de la taxe sur les intrants, et 85,3 % d'entre elles ont été traitées dans un délai de 30 jours. La cible annuelle, fixée à 75 %, a donc été dépassée de plus de 10 points de pourcentage.

4. À compter de 2007-2008, les données relatives au délai de traitement des crédits de la taxe sur les intrants pour la TPS ont été retirées du calcul de l'indicateur. Les données des années antérieures ont été ajustées en conséquence afin de les rendre comparables.

L'opposition à une décision

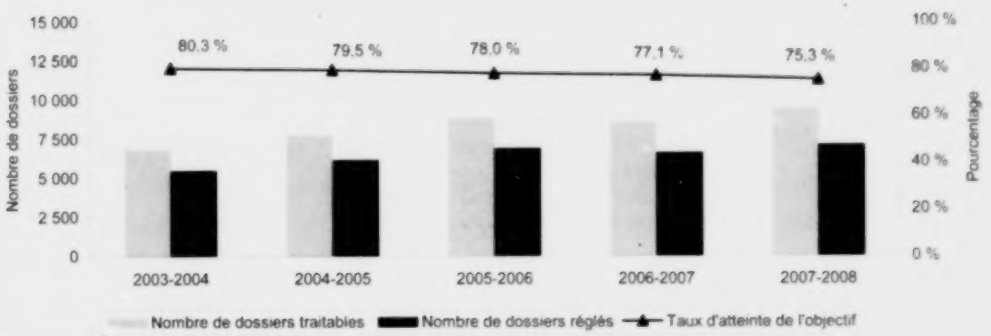
L'opposition est un recours administratif permettant à un contribuable ou à un mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants de Revenu Québec qui s'assurent de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec. Celles-ci sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, favorisant ainsi l'impartialité du processus.

Revenu Québec s'engage à communiquer sa décision à propos d'un avis d'opposition ainsi que les motifs la justifiant dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis.

Indicateur 2007-2008	Cible	Résultat
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis d'opposition.	75 %	75,3 %

Le graphique suivant présente les résultats concernant les oppositions pour les cinq dernières années.

GRAPHIQUE 12 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



Au cours du dernier exercice, l'organisation a maintenu, comme pour les exercices précédents, le pourcentage des dossiers réglés dans un délai de six mois au-dessus de la cible de 75 %, et ce, malgré une augmentation des dossiers reçus depuis 2004-2005.

Les services offerts par le registraire des entreprises

Depuis le 1er avril 2007, le registraire des entreprises poursuit ses activités au sein de Revenu Québec. Cet officier public est maintenant un fonctionnaire de Revenu Québec désigné par le ministre. Le ministre désigne également les fonctionnaires qui l'assistent. Sa mission en est une de certification[5] de documents pour la constitution d'entreprises, d'archivage et de publicité des droits. Les services offerts par le registraire permettent la tenue d'un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec ainsi que l'administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales. Les produits et services du registraire font l'objet d'engagements dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec. Ils font également l'objet d'une tarification et sont offerts en traitement régulier ou prioritaire. Pour le traitement prioritaire, le tarif régulier est majoré de 50 %.

Indicateurs 2007-2008	Cible	Résultats 2005-2006	2006-2007	2007-2008	Variation %
Demandes de constitution d'une personne morale[1]					
– délai de traitement moyen (jours ouvrables)	5 jours	6,0	4,0	5,9[2]	
– nombre		29 268	29 095	30 567	5,1
Demandes d'immatriculation d'entreprise[1]					
– délai de traitement moyen (jours ouvrables)	10 jours[3]	4,1	3,3	4,6	
– nombre		24 027	23 558	24 202	2,7
Autres demandes de service[1]					
– délai de traitement moyen (jours ouvrables)	15 jours	26,3	19,8	25,1[4]	
– nombre		634 180	606 520	716 740[5]	18,2
Total		**687 475**	**659 173**	**771 509**	**17,0**
Toutes les demandes ci-dessus, traitées en service prioritaire					
– délai de traitement moyen (jours ouvrables)	1 jour	1,2	0,9	1,5[6]	
– nombre		20 537	20 083	26 333	31,1

1. Le nombre de ces demandes inclut aussi les demandes traitées en service prioritaire.
2. Ces demandes sont traitées par l'équipe de travail chargée de traiter les demandes de modification de statut, lesquelles ont connu une croissance huit fois supérieure au cours du présent exercice qu'habituellement.
3. Les demandes d'immatriculation de personnes physiques déposées au comptoir sont traitées le jour même lorsque la demande est complète.
4. Le délai s'explique par la nouvelle utilisation, par tous, du processus de jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus pour lequel des rajustements seront apportés jusqu'en janvier 2009.
5. Ce nombre inclut 22 237 demandes de modification de statuts qui ont été traitées par une nouvelle application informatique et dont les délais de traitement n'ont pas été pris en compte par les systèmes existants.
6. La croissance connue en service régulier et expliquée ci-dessus au point 2, a provoqué une augmentation des demandes de traitement en service prioritaire, provoquant ainsi un allongement du délai de traitement moyen.

5. Devoir de reconnaissance des documents.

L'année 2007-2008 a été marquée par divers évènements, dont l'intégration du personnel dans les locaux de Revenu Québec, l'application, à l'ensemble de la clientèle assujettie, du jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises à la déclaration de revenus ainsi qu'une augmentation de 17 % du volume des transactions traitées et de 31 % des demandes de service prioritaire.

Ces augmentations résultent, notamment, des nouvelles exigences auxquelles les compagnies doivent se soumettre à la suite de la modification du Règlement d'application de la Loi sur les valeurs mobilières, pour l'obtention et le maintien du statut d'émetteur fermé[6]. Alors que le volume habituel est annuellement d'environ 6 000 modifications, plus de 48 000 compagnies ont procédé à la modification de leurs statuts de constitution.

En vertu du Règlement d'application mentionné ci-dessus, les compagnies devaient produire au registre des entreprises leur demande de modification de leurs statuts de constitution avant le 12 octobre 2007. Après cette date, le volume des demandes s'est rétabli à un niveau normal d'environ 6 000 demandes annuellement, soit approximativement 30 demandes par jour. Les demandes reçues dans le cadre de ce changement règlementaire et mises en attente à l'automne 2007 ont été traitées à l'aide d'une nouvelle application informatique qui a été mise en œuvre en janvier 2008. En mars dernier, le volume de demandes avait été réduit à zéro.

Cette forte croissance du volume d'affaires a entraîné un allongement des délais de traitement par rapport aux cibles prévues, à l'exception des demandes d'immatriculation au registre des entreprises qui ont été traitées en deux fois moins de temps que le délai annoncé.

6. Entreprise ne nécessitant pas le dépôt d'un prospectus auprès de l'Autorité des marchés financiers lors d'un appel à l'épargne.

Partie 3

La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis

Sommaire

Le *Plan stratégique 2005-2008* mis en œuvre par le *Plan d'action 2007-2008* de Revenu Québec comporte trois grandes orientations, chacune étant composée d'objectifs et d'actions dont les résultats figurent dans la présente section.

Premier enjeu L'administration équitable de la fiscalité et des programmes 59
La perception des sommes dues 59
Le contrôle fiscal 63
Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir 67
Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires 71
L'administration des programmes sociofiscaux 77
L'administration des pensions alimentaires 78
L'administration des biens non réclamés 79

Deuxième enjeu L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État 83
L'utilisation des services électroniques 83
La simplification de l'administration de la fiscalité 87
L'allègement des structures de l'État 91
La restructuration des systèmes technologiques liés à l'administration de la TPS 92

Troisième enjeu L'efficience et la performance de l'organisation 95
La performance organisationnelle 95
La modernisation de l'organisation 97
La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre 99

Premier enjeu
L'administration équitable de la fiscalité et des programmes

ENJEU	L'administration équitable de la fiscalité et des programmes.
ORIENTATION 1	**Assurer le financement des services publics.**
AXE D'INTERVENTION	La perception et l'administration des programmes.

La perception des sommes dues

OBJECTIF S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

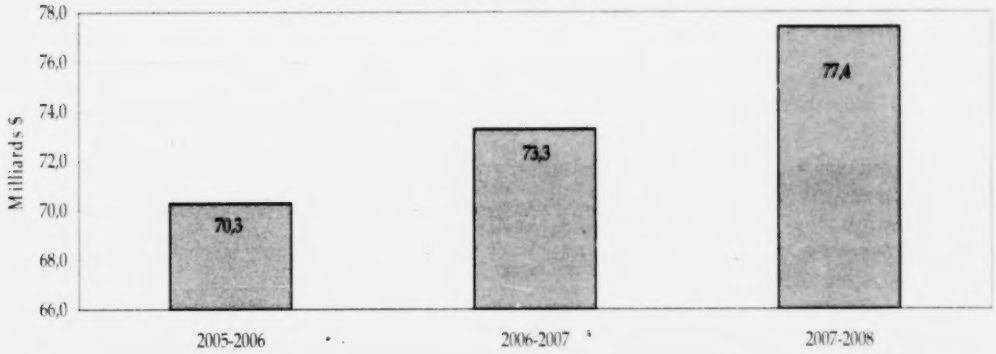
Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Percevoir les sommes dues au gouvernement[1].	Recettes fiscales et extrabudgétaires.	Recettes fiscales : 51,4 milliards de dollars.
		Recettes extrabudgétaires : 26,0 milliards de dollars.
		Total : 77,4 milliards de dollars.

1. Les résultats financiers présentés dans cette section sont préliminaires au 30 juin 2008. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

Les recettes

En 2007-2008, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 77,4 milliards de dollars, comparativement à 73,4 milliards de dollars en 2006-2007, ce qui représente une hausse de 5,6 %. Le graphique suivant illustre la croissance des recettes globales au cours des trois derniers exercices.

GRAPHIQUE 13 Croissance des recettes



Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les premières sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec alors que les secondes comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement du Canada, telles la perception et la remise de la taxe sur les produits et services (TPS) et autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces dernières incluent, notamment, la contribution au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de formation de la main-d'œuvre et au Régime québécois d'assurance parentale.

En 2007-2008, l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés a représenté 62,1 % de l'ensemble des recettes fiscales tandis que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, ont totalisé 37,8 % du total de ces recettes. Quant aux recettes extrabudgétaires, elles ont totalisé 26,0 milliards de dollars, ce qui reflète une augmentation de 2,8 % par rapport à l'exercice précédent. Les recettes perçues pour le compte de l'Agence du revenu du Canada, de la Régie des rentes du Québec et du Fonds des services de santé ont représenté 89,3 % des recettes extrabudgétaires.

Le tableau suivant donne le détail des recettes fiscales et extrabudgétaires.

TABLEAU 9 Recettes fiscales et extrabudgétaires

(en millions de dollars)

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Recettes fiscales			
Impôts sur les revenus et les biens			
Particuliers	21 929,3	23 260,7	24 919,0
Sociétés	6 442,2	6 874,7	6 999,9
Total partiel	**28 371,5**	**30 135,4**	**31 918,9**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail (TVQ)	14 838,5	14 943,8	16 528,6
Carburant	1 836,3	1 798,6	1 818,4
Tabac	802,3	663,6	636,5
Boissons alcooliques[1]	414,4	415,5	421,2
Total partiel	**17 891,5**	**17 821,5**	**19 404,7**
Droits et permis			
Opérations forestières	20,8	9,9	8,5
Autres[2]	3,5	12,3	43,5
Total partiel	**24,3**	**22,2**	**52,0**
Total des recettes fiscales	**46 287,3**	**47 979,1**	**51 375,6**
Recettes extrabudgétaires			
Taxe sur les produits et services (TPS)	8 417,8	8 362,3	8 252,8
Régime de rentes du Québec	8 933,3	9 169,7	9 563,8
Fonds des services de santé	5 062,4	5 161,5	5 421,7
Fonds des pensions alimentaires	459,8	469,7	519,5
Fonds de l'assurance médicaments	640,0	707,1	681,5
Régime québécois d'assurance parentale[3]	218,9	1 131,2	1 245,9
Fonds spécial olympique	68,9	58,4	43,0
Commission des normes du travail	51,7	54,8	54,9
Agence métropolitaine de transport	50,9	50,7	51,7
Fonds de développement du sport et de l'activité physique[4]	s. o.	15,0	30,0
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie[5]	s. o.	s. o.	20,0
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	22,0	20,5	22,1
Fonds de partenariat touristique	38,9	57,8	61,3
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	22,5	22,5	23,4
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	13,0	11,6	11,1
Fonds du patrimoine culturel québécois[4]	s. o.	5,0	10,0
Total des recettes extrabudgétaires	**24 000,1**	**25 297,8**	**26 012,7**
Total général	**70 287,4**	**73 276,9**	**77 388,3**

1. Depuis 2005-2006, la taxe spécifique sur les boissons alcooliques est présentée distinctement, conformément au CT 202648 du 12 juillet 2005. Auparavant, elle était incluse en partie dans la TVQ et en partie dans les droits et permis, sous « Autres ».
2. Redressement des recettes « Droits et permis », sous « Autres », qui excluent dorénavant les avances aux organismes non budgétaires (Fonds de perception, Fonds des technologies de l'information, Fonds de fourniture de biens et services).
3. Les versements au Régime québécois d'assurance parentale ont débuté en janvier 2006.
4. Depuis octobre 2006, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds de développement du sport et de l'activité physique (décret nº 630-2006 du 28 juin 2006) et au Fonds du patrimoine culturel québécois (décret nº 735-2006 du 8 août 2006).
5. Depuis novembre 2007, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie (décret nº 953-2007 du 31 octobre 2007).

Les remboursements

Les remboursements effectués par Revenu Québec au cours de l'exercice 2007-2008, incluant ceux liés à la TPS, ont totalisé 18,1 milliards de dollars, ce qui représente une diminution de 3,1 % par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS ont représenté 87,6 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2007-2008. Le tableau suivant en illustre le détail.

TABLEAU 10 Remboursements d'impôt, de taxes et autres

	(en millions de dollars)		
	2005-2006	**2006-2007**	**2007-2008**
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	5 952	6 041	5 892
Sociétés	1 652	2 108	2 145
Total partiel	**7 604**	**8 149**	**8 037**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail (TVQ)	5 143	5 386	5 339
Carburant	83	85	94
Tabac	42	20	12
Total partiel	**5 268**	**5 491**	**5 445**
Autres			
Opérations forestières	4	12	3
Droits et permis	0	0	1
Total partiel	**4**	**12**	**4**
Remboursements de TPS	5 178	5 064	4 645
Total général	**18 054**	**18 716**	**18 131**

La tarification de services

Revenu Québec offre des services administratifs et de perception à d'autres ministères et organismes, ce qui permet au gouvernement de réaliser des économies de ressources financières et humaines sur le plan gouvernemental.

En 2007-2008, un montant de 50,1 millions de dollars a été facturé et perçu pour ces services qui ont été offerts, notamment, à la Régie des rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux et à la Commission des normes du travail.

Le contrôle fiscal

La fiscalité québécoise repose sur l'autocotisation des particuliers et des entreprises. Bien que la majorité des contribuables s'acquittent volontairement de leurs obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et, ainsi, de protéger l'assiette fiscale. Outre les sommes récupérées, ces interventions préservent l'équité et l'intégrité du régime fiscal et maintiennent la confiance des citoyens et des entreprises envers celui-ci. Elles sont réparties en trois groupes d'activité : les activités courantes, les activités de recherche et développement et les projets spéciaux.

OBJECTIF S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Accroître le contrôle fiscal.	Taux de réalisation de la récupération fiscale. Cible : 1,9 milliard de dollars	Taux de réalisation de 108,4 %[1] Montant de la récupération fiscale représentant 2,0 milliards de dollars.
	Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal. Cible : 7,65 $	8,95 $[2]
	Taux d'encaissement de la récupération fiscale. Cible : 55 %	50,1 %[3]

1. Ce résultat provient de données précises, avant l'arrondissement de celles-ci. Voir le tableau 12, page 65.
2. Taux de réalisation de la récupération fiscale estimé au moyen des coûts de rémunération.
3. Le taux d'encaisse a augmenté de 48,2 % en 2006-2007 à 50,1 % en 2007-2008. Historiquement, le taux d'encaisse dépasse 55 % six mois suivant la fin de l'exercice et tend vers 70 % après 2 ans.

Les résultats de la récupération fiscale

En 2007-2008, les résultats de la récupération fiscale tenant compte de la provision pour non-réalisation de revenus totalisent 2,0 milliards de dollars, ce qui constitue un sommet historique pour l'organisation.

TABLEAU 11 Récupération fiscale par activité de contrôle fiscal

Activités de contrôle fiscal	2007-2008 (en millions de dollars)				
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
Activités courantes :					
– Non-production	72,9	95,7	58,5	58,9	286,0
– Cotisation	151,5	143,9	40,2	14,4	350,0
– Vérification	207,1	267,8	49,6	682,5	1 207,0
– Enquêtes[1]	46,2	12,8	0,6	33,5	93,1
Total partiel	**477,7**	**520,2**	**148,9**	**789,3**	**1 936,1**
Recherche et développement	32,8	40,7	1,6	4,3	79,4
Projets spéciaux	51,7	27,7	8,9	67,5	155,8
Total partiel[2]	**562,2**	**588,6**	**159,4**	**861,1**	**2 171,3**
Provision pour non-réalisation de revenus[3]	- 52,5	- 33,0	- 0,1	- 69,2	- 154,8
Total	**509,7**	**555,6**	**159,3**	**791,9**	**2 016,5**

1. Ce montant ne comprend pas les amendes imposées à la suite des activités d'enquête. En 2007-2008, les amendes ont totalisé 27,5 millions de dollars, dont 2,8 millions de dollars liés à la TPS.
2. En plus de la récupération de 2,0 milliards de dollars, Revenu Québec a récupéré 491,6 millions de dollars liés à la TPS.
3. La provision pour non-réalisation de revenus a pour objet de mesurer les résultats de récupération fiscale en fonction de la valeur de réalisation attendue des revenus, en conformité avec les principes comptables généralement reconnus.

Au cours de l'exercice 2007-2008, Revenu Québec a continué d'optimiser ses stratégies de contrôle fiscal en privilégiant certaines orientations concernant à la fois les entreprises et les particuliers. Parmi ces mesures se trouvent

- une meilleure sélection des dossiers présentant un risque fiscal, ce qui privilégie une perspective intégrant tant les activités de vérification et de cotisation que les activités de prévention ;
- la poursuite du décloisonnement territorial des activités de vérification, ce qui assure une meilleure couverture des dossiers présentant un risque fiscal et permet une meilleure utilisation de l'expertise.

Le tableau suivant donne les résultats pour l'exercice 2007-2008 et l'exercice précédent, la variation entre ces deux exercices ainsi que la cible fixée lors de la planification annuelle de la récupération fiscale et la variation par rapport à celle-ci.

TABLEAU 12 Récupération fiscale – Résultats, cibles et variations

Activités de contrôle fiscal	Total 2006-2007[1] (M$)	Total 2007-2008 (M$)	Variation 2007-2008 / 2006-2007 (M$)	(%)	Cible 2007-2008 (M$)	Variation entre cible et total 2007-2008 (M$)	(%)
Activités courantes							
– Non-production	313,1	286,0	- 27,1	- 8,7	235,5	50,5	21,4
– Cotisation	338,4	350,0	11,6	3,4	328,0	22,0	6,7
– Vérification	1 042,7	1 207,0	164,3	15,8	997,2	209,8	21,0
– Enquêtes	123,6	93,1	- 30,5	- 24,7	82,0	11,1	13,5
Total partiel	**1 817,8**	**1 936,1**	**118,3**	**6,5**	**1 642,7**	**293,4**	**17,9**
Recherche et développement	84,1	79,4	- 4,7	- 5,6	44,0	35,4	80,4
Projets spéciaux	138,8	155,8	17,0	12,2	173,5	- 17,7	- 10,2
Total partiel	**2 040,7**	**2 171,3**	**130,6**	**6,4**	**1 860,2**	**311,1**	**16,7**
Provision pour non-réalisation de revenus[2]	- 60,7	- 154,8	- 94,1	155,0	s. o.	s. o.	s. o.
Total	**1 980,0**	**2 016,5**	**36,5**	**1,8**	**1 860,2**	**156,3**	**8,4**

1. Les résultats 2006-2007 ont été redressés par rapport au *Rapport annuel de gestion 2006-2007* dans le but de présenter distinctement la provision pour non-réalisation de revenus. La provision pour non-réalisation de revenus de 2006-2007 ne couvrait que les cotisations estimatives en non-production du dernier trimestre.
2. En 2006-2007, l'activité de non-production était seule à être comptabilisée en provision pour non-réalisation de revenus, alors qu'en 2007-2008 plusieurs activités y sont incluses.

Les résultats de 2,0 milliards représentent une augmentation de 36,5 millions de dollars, soit 1,8 % de plus que l'exercice 2006-2007, et un dépassement de 156,3 millions de dollars de la cible annuelle fixée à 1,9 milliard de dollars lors de la planification 2007-2008.

Les **activités courantes** ont généré des résultats nets de récupération fiscale de l'ordre de 1,9 milliard de dollars, ce qui représente un dépassement de 17,9 % de l'objectif annuel. Les principales activités de contrôle fiscal ayant contribué à ce dépassement sont la vérification et la non-production, qui représentent respectivement un dépassement de 21 % et de 21,4% par rapport à leur objectif. La croissance en vérification est attribuable à une meilleure sélection des dossiers présentant un risque fiscal, notamment dans le secteur des taxes et de l'impôt des sociétés. Par ailleurs, Revenu Québec a poursuivi ses actions visant à réduire le nombre de déclarations de revenus des sociétés non produites, ce qui a contribué à l'amélioration des résultats de non-production.

Les **activités de recherche et développement** ont généré des résultats nets de l'ordre de 79,4 millions de dollars, dépassant l'objectif annuel de 80 %. Les projets Transactions financières et placements, Transactions immobilières ainsi que ceux liés à la construction ont, notamment, favorisé ce dépassement.

Dans le cadre des **projets spéciaux**, les sommes récupérées ont atteint 155,8 millions de dollars, soit 10 % de moins que la cible annuelle de 173,5 millions de dollars. Cette baisse des résultats s'explique principalement par le démarrage tardif de l'un des projets prévus en 2007-2008.

Le coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Le tableau suivant présente le coût en ETC des activités courantes et des activités de recherche et développement consacrées au contrôle fiscal pour les trois derniers exercices.

TABLEAU 13 Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Activités de contrôle fiscal	2005-2006 (ETC)	2006-2007 (ETC)	2007-2008 (ETC)
Activités courantes	1 655,1	1 899,4	1 853,0
Recherche et Développement	184,7	179,9	163,3
Projets spéciaux	611,1	354,3	399,2
Total – ETC directs[1]	**2 450,9**	**2 433,6**	**2 415,5**

1. Le nombre d'ETC exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés.

Le coût des activités de contrôle fiscal s'est chiffré à 2 415,5 ETC. L'augmentation des ETC affectés aux projets spéciaux en 2007-2008 est attribuable à la mise en place d'un nouveau projet financé par le ministère des Finances du Québec dans le but d'intensifier le traitement de la non-production.

Le taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal est de 8,95 $. Comparativement à l'exercice précédent, ce ratio a augmenté de 0,20 $. De plus, ce taux dépasse de 1,30 $ la cible qui était fixée à 7,65 $.

Le taux d'encaissement de la récupération fiscale

La cible concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale vise à encaisser 55 % des sommes cotisées au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée.

Le tableau suivant présente les données qui servent au calcul de l'encaissement fiscal.

TABLEAU 14 Taux d'encaissement des cotisations de récupération fiscale

	2006-2007		2007-2008		Variation	
	(M$)	(%)	(M$)	(%)	(M$)	(%)
Encaissement fiscal[1]	1 224,3	48,2	1 386,9	50,1	162,6	13,3
Radiation de comptes douteux	40,0	1,6	28,5	1,0	- 11,5	- 28,8
Solde débiteur	1 274,8	50,2	1 352,2	48,9	77,4	6,1
Cotisations débitrices[2]	2 539,1	100,0	2 767,6	100,0	228,5	9,0
Cotisations créditrices	- 233,8		- 256,7		- 22,9	9,8
Rajustements créditeurs	- 325,3		- 494,4		- 169,1	52,0
Récupération fiscale nette	**1 980,0**		**2 016,5**		**36,5**	**1,8**

1. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).

Le taux d'encaissement pour l'exercice 2007-2008 se situe à 50,1 %, alors qu'il était de 48,2 % pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par des efforts supplémentaires en contrôle fiscal. L'écart de 4,9 points par rapport à la cible de 55 % s'explique par la hausse de 9,0 % des cotisations débitrices qui a découlé de ces efforts. Par ailleurs, il importe de souligner que le montant de l'encaissement fiscal est passé de 1,2 milliard de dollars en 2006-2007 à 1,4 milliard de dollars en 2007-2008, ce qui représente une hausse de 162,6 millions de dollars (13,3 %).

Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir

OBJECTIF Accroître les actions afin de contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales.	Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.	– Projets en recherche et développement réalisés. – Interventions réalisées dans les secteurs de la restauration, de la construction et du tabac. – Mise en place du programme de détection des non-inscrits.
Effectuer des enquêtes et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	90 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	70 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.
	200 contribuables ou mandataires condamnés.	1 068 contribuables ou mandataires condamnés.
	17 500 inspections de tabac et de carburant.	17 357 inspections de tabac et de carburant.
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	24,7 millions de dollars.

Les projets de recherche et développement

Revenu Québec exerce des activités de recherche et développement pour contrecarrer l'évasion fiscale et le travail au noir dans certains domaines particuliers d'activité économique. Ces activités de recherche et développement favorisent l'adoption de stratégies intégrées en vue de contrer l'évasion fiscale. Elles permettent de développer une connaissance approfondie de la problématique de l'évasion fiscale, de concevoir des correctifs et de promouvoir leur adoption, d'établir des projets de contrôle fiscal ainsi que d'élaborer certaines activités de sensibilisation et d'éducation auprès des contribuables et des mandataires.

Au 31 mars 2008, les sommes récupérées grâce à des travaux de recherche et développement totalisent 79,4 millions de dollars, soit 80 % de plus que la cible établie au début de l'exercice. Plus des trois quarts de ces sommes proviennent des quatre projets d'envergure de recherche et développement suivants : Transactions financières et placements, Transactions immobilières, Construction et Indices de richesse.

Le projet Transactions financières et placements vise à intervenir massivement auprès de contribuables qui disposent de titres financiers ou boursiers sans en déclarer les revenus aux autorités fiscales.

Le projet Transactions immobilières vise à s'assurer que les particuliers et les sociétés déclarent leurs revenus et appliquent les règles fiscales en matière de transactions immobilières.

Dans le projet Construction, Revenu Québec poursuit une série d'actions dynamiques pour contrer, notamment, le phénomène de la fausse facturation permettant l'appropriation de fonds, la demande indue de crédits de taxes et le travail au noir. De plus, la collaboration gouvernementale entre Revenu Québec, le ministère des Finances, la Commission de la construction du Québec et le ministère de la Justice pour contrer les pertes fiscales dans le secteur de la construction s'est poursuivie en 2007-2008 au sein du groupe ACCES Construction.

Le projet Indices de richesse permet de repérer les particuliers qui ne produisent pas de déclaration de revenus, bien qu'ils possèdent des avoirs importants, ou les particuliers dont les revenus déclarés semblent insuffisants pour justifier la valeur de leur patrimoine, et d'intervenir auprès d'eux.

De plus, le projet Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, mieux connu sous le nom de *Projet Resto*, a été annoncé le 28 janvier 2008 par le ministre du Revenu. Deux nouvelles mesures sont proposées pour lutter contre l'évasion fiscale dans le secteur de la restauration :

- l'obligation pour le restaurateur de remettre une facture au client ;
- l'obligation de produire la facture au moyen d'un module d'enregistrement des ventes (MEV) autorisé par Revenu Québec.

Revenu Québec procède à la réalisation des travaux préparatoires du projet pilote qui sera d'une durée de 6 mois, à compter de novembre 2009, avec la participation d'une cinquantaine de restaurateurs. Ces travaux seront effectués en collaboration avec les représentants de l'industrie. Ainsi, l'implantation graduelle du module permettra son intégration auprès de l'ensemble des restaurateurs et obligera ceux-ci à l'utiliser. Son utilisation permettra un traitement équitable de tous les acteurs du milieu de la restauration.

Pour s'assurer de la mise en œuvre efficace de cette implantation et faciliter le respect de ces mesures, Revenu Québec prévoit intensifier ses activités d'inspection.

Les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales

Revenu Québec a mis au point des programmes d'intervention dans le cadre de ses activités de vérification et de sa stratégie de lutte contre l'évasion fiscale pour des secteurs économiques à risque afin de contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale[7] et d'évitement fiscal[8]. Ces programmes d'intervention ont été mis en place, notamment dans les secteurs de la restauration, de la construction et du tabac.

Dans le secteur de la restauration, plusieurs actions ont été réalisées. Ainsi, en 2007-2008, 4 127 entreprises ont fait l'objet d'une intervention, et des revenus de 76,3 millions de dollars ont pu être réalisés.

Dans le secteur de la construction, qui compte près de 65 000 entreprises, plusieurs actions et interventions ont été réalisées en matière de prévention, de détection et d'inscription d'entreprises non inscrites aux fichiers des taxes, de la régularisation de la non-production des déclarations de taxes et des déclarations de revenus, de même qu'en vérification des déclarations. Ainsi 7 910 entreprises ont fait l'objet d'une intervention en 2007-2008, comparativement à 6 700 en 2006-2007. Ces interventions ont permis à Revenu Québec de récupérer des revenus de 215,8 millions de dollars dans ce secteur.

Finalement, pour prévenir la recrudescence de la contrebande du tabac, Revenu Québec a réalisé un nombre important d'interventions en vérification. Ainsi, pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008, l'étude des dossiers comportant un risque important à l'égard de la contrebande de tabac ont permis 45 interventions dans ce secteur.

7. Une source importante d'évasion fiscale est l'économie au noir. On désigne par cette expression l'ensemble des activités économiques légales qui sont dissimulées à l'État par des particuliers ou des entreprises (travail au noir, dissimulation de revenus ou, pour les entreprises, d'une partie du chiffre d'affaires). De plus, les activités illégales sont aussi une source d'évasion fiscale dans la mesure où elles détournent, vers des réseaux parallèles, des sommes importantes d'argent qui, autrement, alimenteraient l'économie légale et assureraient des rentrées fiscales au gouvernement.

8. Une activité d'évitement fiscal consiste à réduire le taux d'imposition en vigueur applicable à un revenu particulier à un niveau inférieur à celui voulu par la politique fiscale à l'égard d'un tel revenu.

Programme de détection des non-inscrits

Une attention particulière est portée à la détection des entreprises qui ne sont pas inscrites aux fichiers des taxes de Revenu Québec, ainsi qu'à celles qui n'ont pas produit les déclarations attendues afin qu'elles se conforment à leurs obligations fiscales. De plus, Revenu Québec agit, dès l'inscription des mandataires, de manière à déceler ceux qui sont à risque de demander indûment des remboursements de taxes.

Au cours de l'exercice, cette dernière mesure a mené à l'annulation de près de 2 000 certificats d'inscription et permis la récupération de 19,9 millions de dollars. Ces mesures auront une incidence importante à long terme sur l'évasion fiscale et l'autocotisation, particulièrement dans les secteurs à risque.

Les inspections et les enquêtes en matière de fraudes fiscales

Les inspections

Les inspections permettent de contrôler, auprès d'un grand nombre d'assujettis, la conformité à diverses obligations factuelles des lois fiscales.

Les activités d'inspection, en plus de détecter et de dénoncer des infractions aux lois fiscales, permettent de repérer des pratiques d'évasion fiscale et facilitent la sélection ainsi que la réalisation de dossiers de vérification ou d'enquête. Ainsi, dans le cadre du projet ACCES Tabac, le nombre d'infractions émises en 2005-2006 se chiffrait à 336, puis à 339 en 2006-2007, pour augmenter ensuite à 615 en 2007-2008. Cette augmentation graduelle des infractions illustre les efforts déployés pour lutter contre l'évasion fiscale.

Les enquêtes

Revenu Québec a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses unités de vérification et d'inspection, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes d'enquête. Des mandats de perquisition et des ordonnances de communication sont principalement utilisés pour recueillir les preuves documentaires et testimoniales suffisantes pour traduire devant les tribunaux, en vertu des lois administrées par Revenu Québec, les personnes soupçonnées de fraude.

La fraude fiscale s'exerce dans un contexte de plus en plus complexe et spécialisé. Les nouvelles réalités liées aux transactions électroniques et à l'utilisation de stratagèmes sophistiqués, mis en place par des individus souvent criminalisés, requièrent une modulation constante et de manière soutenue des façons de faire. Ainsi, les cotisations concernant l'impôt sur le tabac ont presque triplé au cours du présent exercice passant de 4,2 millions de dollars en 2006-2007 à 12,5 millions de dollars en 2007-2008.

Les poursuites pénales

Revenu Québec doit s'assurer, par la communication adéquate de ses actions ainsi que par les condamnations et résultats obtenus, de créer un effet dissuasif ou d'exemplarité pour maintenir la confiance des citoyens dans le système fiscal et son administration.

En 2007-2008, Revenu Québec a obtenu un total de 1 068 condamnations. En début d'année, les prévisions de 200 condamnations n'incluaient pas celles qui découlaient des infractions provenant de l'inspection et de la possession simple de tabac de contrebande. Les résultats concernant ces activités, soit 809 condamnations, se sont ajoutés aux 259 condamnations liées à la cible.

Le montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection a totalisé 24,7 millions de dollars. De cette somme, 12,1 millions de dollars ont été imposés à la suite d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac. Ces résultats exceptionnels incluent des amendes de 5,3 millions de dollars obtenues à la suite de saisies de tabac importé illégalement. La perception de ces amendes relève du ministère de la Justice, et les sommes qu'elles représentent ne sont pas comptabilisées dans les résultats de la récupération fiscale.

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des entreprises ou des individus à l'égard des impôts et des taxes. L'ensemble des activités s'y rattachant est pris en charge par le Centre de perception fiscale (CPF) de Revenu Québec. Celui-ci veille à recouvrer les sommes dues en application des lois fiscales, incluant celles concernant la taxe sur les produits et services (TPS). Il s'assure également que les mandataires produisent les déclarations relatives aux retenues à la source et aux taxes. Enfin, il recouvre les sommes dues auprès des débiteurs en défaut de paiement, conformément à la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec traite avec une clientèle importante de citoyens et d'entreprises si l'on en juge par les quelque 500 000 dossiers de créances fiscales traités, auxquels s'ajoutent environ 11 000 dossiers de créances alimentaires.

OBJECTIF	Maximiser le recouvrement des créances fiscales et alimentaires.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Percevoir les créances fiscales et alimentaires.	Objectif de recouvrement pour les – créances fiscales : 1,8 milliard de dollars – créances alimentaires : 25 millions de dollars.	– Recouvrement des créances fiscales : 1,9 milliard de dollars – Recouvrement des créances alimentaires : 28,9 millions de dollars.
	Taux de réalisation du recouvrement. Cible : 100 % de l'objectif	Taux de réalisation pour les – créances fiscales : 105 % – créances alimentaires : 116 %
	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,9 ¢ – créances alimentaires : 18,7 ¢	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,5 ¢ – créances alimentaires : 15,0 ¢
Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs.	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 90 % Cible : 100 % de l'objectif	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 92 % Taux de réalisation : 102 %

Les créances fiscales

Dans l'exercice de son mandat de recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec débute généralement ses interventions par une communication téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues auprès des débiteurs concernés. Si aucune entente de paiement ne peut être conclue, Revenu Québec procède au recouvrement par les moyens mis à sa disposition :

- le recouvrement des créances à l'aide de recours administratifs, légaux et judiciaires ;
- la compensation fiscale, qui lui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale avant de procéder à un remboursement ;
- la compensation gouvernementale, qui lui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme à un débiteur redevable de sommes d'argent à Revenu Québec ;
- le recouvrement de créances dans les cas d'insolvabilité ;
- la radiation et l'annulation de créances.

Il effectue également le traitement de la non-production de déclarations de taxes et de sommaires des retenues à la source.

Au cours des dernières années, Revenu Québec a dû faire face à une augmentation importante des comptes débiteurs. Pour contrer la hausse de ces comptes, Revenu Québec s'est doté d'un plan d'action organisationnel qui s'articule autour des trois objectifs suivants :

- optimiser le traitement des comptes clients, entre autres par
  - le redéploiement des ressources humaines vers les créances à forte incidence financière,
  - la maximisation de l'utilisation du centre d'appels,
  - la révision de l'approche de perception (démarche de perception),
  - l'ajout de ressources,
  - l'amélioration des outils de recouvrement (cote de risque et informations de la centrale de données),
  - la révision de certains processus (radiation) ;

- revoir la comptabilisation de certaines cotisations dont la probabilité d'encaissement est minime ;
- améliorer l'information de gestion et le suivi afin d'exercer un contrôle étroit des comptes débiteurs.

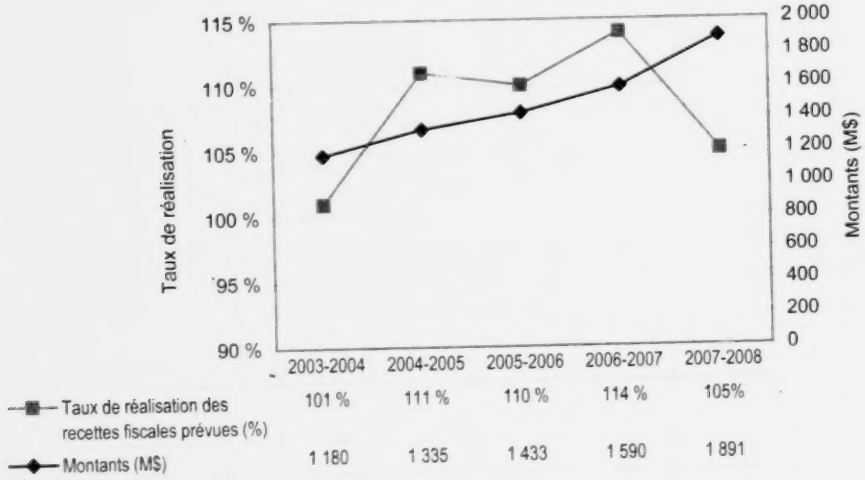
Les recettes fiscales et le coût unitaire par dollar recouvré

Revenu Québec a recouvré 1,9 milliard de dollars de créances fiscales, incluant la TPS. Ce résultat reflète un dépassement de la cible de l'ordre de 91 millions de dollars (5 %) et une augmentation de 301 millions de dollars (19 %), comparativement aux recettes fiscales de l'exercice précédent, lesquelles s'élevaient à 1,6 milliard de dollars. Le dépassement de l'objectif et la hausse des recettes sont attribuables aux facteurs suivants :

- un gain de productivité découlant, entre autres, du redéploiement des ressources vers les créances à forte incidence financière ;
- une augmentation des ressources au Centre de perception fiscale (CPF) dans le cadre du programme d'intensification des mesures de recouvrement des créances fiscales. Au cours de l'exercice 2007-2008, le CPF a compté sur 1 066 équivalents temps complet (ETC) pour ses activités de recouvrement fiscal comparativement à 1 029 en 2006-2007, soit une hausse de 3,6 % ;
- le montant des nouvelles créances confiées au CPF, soit 2,4 milliards de dollars.

Ces résultats positifs se sont également traduits par la majoration de la moyenne des recettes par équivalent temps complet (ETC), soit 1,8 million de dollars en 2007-2008 alors qu'elles étaient de 1,6 million de dollars lors de l'exercice précédent, ce qui indique une augmentation appréciable.

GRAPHIQUE 14 Recouvrement de créances fiscales



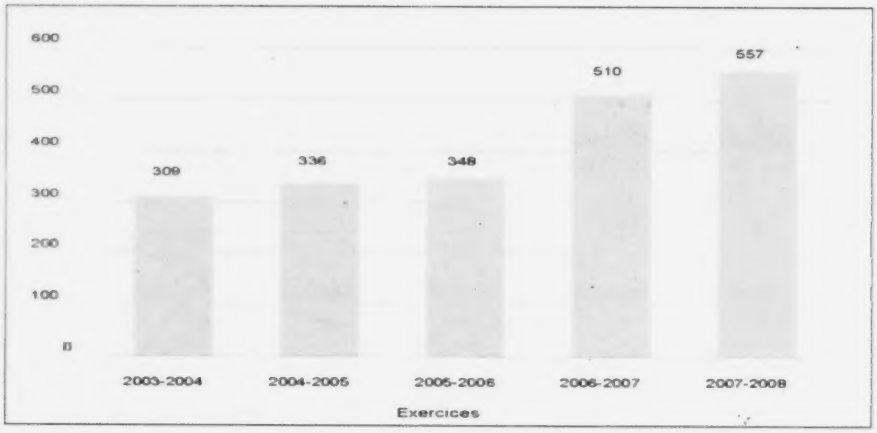
Le coût par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 4,5 ¢, ce qui constitue un meilleur résultat que la cible fixée à 4,9 ¢. Les recettes fiscales, qui dépassent de 91 millions de dollars (5 %), l'objectif de recouvrement fixé et les dépenses inférieures à la prévision de 2,5 %, contribuent à ce coût unitaire plus faible que la cible fixée.

Les radiations

Au cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine certaines créances devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, non-résident, insolvable ou a déclaré faillite, ou encore lorsque la créance est minime, prescrite ou que les recours possibles sont non rentables. Une recommandation de radiation est alors formulée à la sous-ministre du Revenu. Les motifs de radiation sont encadrés par le Règlement sur les créances irrécouvrables et douteuses. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit d'en demander le paiement.

Pour 2007-2008, le montant total des créances radiées dans les états financiers de Revenu Québec est de 556,8 millions de dollars, dont 335 millions de dollars ont été radiés pour des débiteurs ayant fait faillite. Le montant des créances radiées était de 510,4 millions de dollars en 2006-2007.

GRAPHIQUE 15 Évolution des créances radiées au cours des cinq dernières années



Les comptes débiteurs

Au 31 mars 2008, les comptes s'élevaient à 3,8 milliards de dollars. Ils ont augmenté de 189 millions de dollars (5 %) par rapport au 31 mars 2007[9], soit la plus faible augmentation depuis 4 ans. Le tableau ci-dessous présente l'état de comptes débiteurs au 31 mars 2008.

TABLEAU 15 État des comptes débiteurs au 31 mars 2008 (en millions de dollars)[1]

Lois	Délai administratif[2]	Créances à percevoir				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total	
Loi sur les impôts (particuliers)	86,9	568,4	594,0	118,8	1 281,2	1 368,1
Loi sur les impôts (sociétés)	48,8	287,2	221,0	32,5	540,7	589,5
Loi sur les impôts (retenues à la source)	33,4	109,8	110,5	24,1	244,4	277,8
Loi sur la taxe de vente du Québec	68,7	271,4	518,3	60,7	850,4	919,1
Autres lois	7,0	39,4	40,1	6,2	85,7	92,7
Total des créances brutes[3]	**244,8**	**1 276,2**	**1 483,9**	**242,3**	**3 002,4**	**3 247,2**
Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs nets de la provision pour la non-réalisation de revenus						541,5
Total des débiteurs bruts						**3 788,7**

1. Les données sont préliminaires au 15 juillet 2008 et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.
2. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.
3. Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au vidéopoker et les intérêts cycliques.

L'indice de contrôle de l'inventaire

L'indice de contrôle de l'inventaire permet d'évaluer la performance du CPF en ce qui concerne le traitement des créances (excluant la TPS) au cours de l'exercice financier. Il consiste à comparer le total des sommes recouvrées et des radiations au total des nouvelles créances fiscales confiées au CPF au cours de l'exercice. Il se calcule comme suit :

$$\frac{\text{Sommes recouvrées + Radiations}}{\text{Créances fiscales confiées au Centre}} = \frac{1\,667{,}2\text{ M\$} + 556{,}8\text{ M\$}}{2\,412{,}6\text{ M\$}} = 92\,\%$$

En 2007-2008, l'indice de contrôle de l'inventaire a enregistré une hausse de 14 points de pourcentage, comparativement au résultat de 78 % de 2006-2007[10]. Il marque un dépassement positif de 2 points par rapport à la cible de 90 %.

9. Des rajustements ont été apportés aux comptes débiteurs en décembre 2007 avant le dépôt des comptes publics. Ces rajustements font en sorte que le total des comptes débiteurs de 3 732,3 millions de dollars présenté dans le tableau 18 du rapport annuel 2006-2007 a été modifié à 3 600,1 millions de dollars.
10. Des rajustements ont été apportés aux comptes débiteurs en décembre 2007 avant le dépôt des comptes publics. Ces rajustements font en sorte que l'indice de contrôle de l'inventaire de 74 % présenté dans le rapport annuel 2006-2007 a été modifié à 78 %.

Bien que les nouvelles créances confiées au CPF aient excédé la prévision de 48 millions de dollars (2 %), le taux est légèrement supérieur à la cible en raison des recettes relatives aux lois fiscales du Québec (LFQ) qui ont dépassé l'objectif de 93 millions de dollars (6 %).

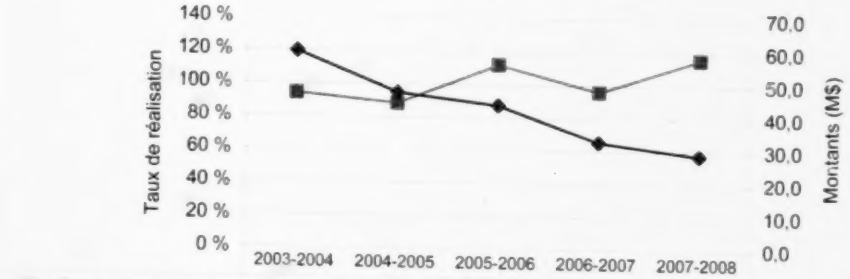
Par rapport au résultat de 2006-2007, la hausse notable de l'indice s'explique par l'augmentation de 312 millions de dollars (23 %) des recettes relatives aux lois fiscales du Québec et par la hausse de 47 millions de dollars (9 %) des créances radiées.

Ce résultat de l'indice de contrôle de l'inventaire (inférieur à 100 %) se traduit donc par un accroissement du montant des créances (comptes débiteurs). L'arrivée des nouvelles créances confiées au CPF est supérieure à la liquidation des créances (recouvrement et radiation).

Les créances alimentaires

Dans le cadre des activités de recouvrement des créances alimentaires, les recettes se sont élevées à 28,9 millions de dollars, ce qui est supérieur de 16 % par rapport à l'objectif prévu de 25 millions de dollars. Les recettes par équivalent temps complet (ETC) ont fait un bond, passant de 504 500 dollars en 2006-2007 à 569 700 dollars en 2007-2008. En 2006-2007, les recettes ont été de 32,8 millions de dollars.

GRAPHIQUE 16 Recouvrement de créances alimentaires



	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues (%)	94 %	88 %	112 %	96 %	116 %
Montants (M$)	59,7	47,3	43,7	32,8	28,9

Le coût par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 15,0 ¢, ce qui constitue un meilleur résultat que la cible fixée à 18,7 ¢. Ce résultat est attribuable aux recettes qui ont excédé l'objectif de 16 % et aux dépenses de l'exercice, qui ont été inférieures de 7 % par rapport à la prévision.

L'administration des programmes sociofiscaux

OBJECTIF	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.	Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires.	Redistribution par Revenu Québec de 1,8 milliard de dollars, soit 3,7 % de plus que lors de l'exercice précédent.

Une partie des activités de Revenu Québec consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires.

TABLEAU 16 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires

	Millions de dollars			En pourcentsge
Programme	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Variation 2007-2008/ 2006-2007
Pensions alimentaires[1]	446,9	459,1	469,7	2,3 %
Frais de garde d'enfants[3]	168,7	165,2	165,9	0,4 %
Programme APPORT[2, 3]	17,5	–	–	–
Prime au travail[2, 3]	–	333,5	355,6	6,6 %
Allocation-logement	88,0	86,0	81,6	- 5,1 %
Remboursement d'impôts fonciers[3]	239,2	248,8	268,3	7,8 %
Crédit pour TVQ[3]	438,9	450,7	467,4	3,7 %
Total	**1 399,2**	**1 743,3**	**1 808,5**	**3,7 %**

1. Ce montant comprend les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il exclut les remboursements aux débiteurs de 7,1 millions pour 2005-2006, de 7,7 millions pour 2006-2007 et de 7,6 millions pour 2007-2008.
2. En janvier 2005, la prime au travail a remplacé le programme APPORT.
3. Données de l'année d'imposition 2004 pour l'exercice 2005-2006, de l'année d'imposition 2005 pour l'exercice 2006-2007 et de l'année d'imposition 2006 pour l'exercice 2007-2008.

En 2007-2008, plus de 1,8 milliard de dollars a été versé aux bénéficiaires, soit 3,7 % de plus qu'en 2006-2007.

Également, Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée depuis l'année d'imposition 2000, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail, depuis l'année d'imposition 2005. Le tableau suivant présente les sommes versées par anticipation dans le cadre de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux pour les trois dernières années.

TABLEAU 17 Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux

Programme[1]	Millions de dollars			
	2005	2006	2007	Variation 2007/2006
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[2]	93,2	106,8	143,2	34,1 %
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	9,5	10,8	11,9	10,2 %
Prime au travail	38,7	33,0	21,0	- 36,4 %
Total	**141,4**	**150,6**	**176,1**	**16,9 %**

1. Ces sommes sont versées sur la base de l'année d'imposition.
2. Depuis 2007, les sommes sont versées aux bénéficiaires pour l'année visée par Revenu Québec. Pour les années 2005 et 2006, ces sommes étaient versées par le Centre de traitement (Chèque emploi service) Desjardins, qui agissait à titre de mandataire de Revenu Québec.

Les variations des sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux ne montrent pas nécessairement l'évolution des sommes reçues par les bénéficiaires pour chacune de ces mesures. Par exemple, la prime au travail versée aux bénéficiaires a augmenté de 6,6 %.

Pour ce qui est du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, l'augmentation des versements anticipés peut s'expliquer en partie, par les importantes modifications apportées en 2007, pour accroître l'accessibilité et bonifier l'aide qu'il procure aux personnes âgées ayant des dépenses importantes. Notamment, la limite annuelle des dépenses admissibles donnant droit au crédit est passée de 12 000 $ à 15 000 $, et le taux des dépenses qui donnent droit à ce crédit a été augmenté de 2 %. Ce taux a donc été amené à 25 % et le crédit d'impôt annuel maximal à 3 750 $.

De plus, depuis l'année d'imposition 2007, le contribuable a la possibilité de demander ce crédit directement lors de la production de sa déclaration de revenus.

L'administration des pensions alimentaires

OBJECTIF	Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Appliquer la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.	Taux de régularité du versement des pensions alimentaires. Cible : 76 %	79 %

Le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier a été maintenu à 79 %, soit le taux atteint en 2005-2006 et en 2006-2007. L'objectif fondamental du Programme, qui est d'assurer la régularité des paiements, a ainsi été respecté. En outre, sur la base des montants facturés et versés, le taux de perception pour les nouveaux jugements reçus depuis le 1er décembre 1995 a été de 98 %. Conséquemment, le

Programme a pu verser 469,7 millions de dollars à titre de pension alimentaire, ce qui représente une hausse de 2,3 % comparativement à l'exercice précédent. Ainsi, les créanciers ont reçu un montant total de 449,3 millions de dollars, et un montant de 20,4 millions de dollars a été acheminé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

De plus, le coût moyen[11] par dossier a continué de diminuer depuis l'implantation du Programme. En effet, en 2007-2008, il a été de 266 $ comparativement à 294 $ en 2006-2007, ce qui représente une baisse de 9,5 %. Cette diminution démontre les efforts que l'organisation fait pour rendre optimales ses façons de faire et ainsi limiter la croissance des coûts tout en maintenant de hauts standards de qualité, conformément aux attentes de la clientèle.

Selon une enquête de Statistique Canada[12], le Québec se compare avantageusement aux autres provinces canadiennes administrant un programme similaire. Ainsi, en mars 2007, le pourcentage des cas où la pension alimentaire a été versée à temps et en entier a varié de 54 % à 67 % pour les neuf autres provinces étudiées. Au Québec, ce pourcentage est de 79 %, ce qui est supérieur de 12 points de pourcentage par rapport à la province ayant le résultat le plus rapproché.

L'administration des biens non réclamés

Revenu Québec est responsable de l'administration provisoire des biens non réclamés. Il répond ainsi de la gestion et de la liquidation de produits financiers et de successions non réclamés ainsi que de biens provenant des sociétés dissoutes et de biens sans maître, c'est-à-dire dont les propriétaires demeurent inconnus ou introuvables. Lorsqu'il reçoit les biens non réclamés des détenteurs, Revenu Québec informe la population qu'il en est maintenant l'administrateur provisoire au moyen d'un avis publié dans des journaux diffusés au Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*, et il maintient un registre des biens non réclamés publié dans son site Internet. Revenu Québec garantit la remise de ces biens à leurs propriétaires ou ayants droit qui se manifestent dans les délais. À leur défaut, le reliquat est versé au Fonds consolidé du revenu pour ensuite être versé au Fonds des générations par le ministre des Finances. Un ayant droit peut récupérer son bien sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à dix ans à partir de l'ouverture du droit.

11. Le Fonds des pensions alimentaires a considéré les nouvelles règles comptables du Conseil du trésor concernant la comptabilisation de ses dépenses en 2007-2008. Cette nouvelle façon de faire entraîne une réduction additionnelle du coût moyen en 2007-2008 par rapport à 2006-2007.

12. Rapport *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires*, 2006-2007 (mars 2008). Statistique Canada publie, depuis le 1er avril 2007, le taux calculé sur une base annuelle. Le calcul des années précédentes était établi en date du 31 mars.

OBJECTIF	Administrer les biens non réclamés.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec.	Production d'un plan d'action d'ici au 31 mars 2008, visant à améliorer les services et préciser les indicateurs et les cibles.	Plan d'action produit avec les indicateurs et les cibles précisés

Le tableau suivant présente le nombre de nouveaux dossiers ouverts concernant les successions et d'autres biens non réclamés pour les deux derniers exercices. Selon le nombre et la valeur des renseignements disponibles au début de la prise de juridiction d'une succession non réclamée, le temps de traitement est d'environ trois ans. Si les actifs sont difficiles à liquider, s'il y a un litige dans le dossier ou si des documents sont manquants, le traitement peut être plus long.

TABLEAU 18 Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts

	2006-2007	2007-2008
Successions non réclamées	3 549	3 406
Successions de personnes inaptes décédées	312	129
Sociétés dissoutes	175	197
Propriétaires inconnus ou introuvables	149	136
Total des dossiers ouverts	**4 185**	**3 868**

Le tableau suivant présente le nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés ayant été reçus pour chacun des deux derniers exercices. La fluctuation d'un exercice à l'autre dépend aussi bien des activités d'inspection réalisées par Revenu Québec que du nombre de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs. Une action est prévue au plan d'amélioration des services pour récupérer davantage de produits financiers non réclamés. Ces produits financiers pourront ainsi être récupérés par leurs ayants droit.

TABLEAU 19 Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs

	2006-2007	2007-2008
Produits financiers non réclamés	67 949	41 898

Le tableau suivant présente le nombre de remises aux ayants droit de successions et de produits financiers non réclamés ainsi que le montant représenté par celles-ci pour chacun des deux derniers exercices. Le plan d'amélioration des services prévoit le délai dans lequel les ayants droit recevront le paiement de leur réclamation d'un solde de succession non réclamée, lorsqu'ils ont rempli toutes les exigences.

TABLEAU 20 Nombre et montant des remises aux ayants droit

	2006-2007	2007-2008
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise	108	100
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés se terminant par une remise à l'ayant droit	5 439	6 932
Montant total des sommes remises[1]	9 900 000 $	12 800 000 $

1. Exclut les remises à l'État.

Les états financiers des biens sous administration de l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2006, et vérifiés par le Vérificateur général du Québec en mai 2008, sont présentés à l'Annexe 2.

Deuxième enjeu
L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État

ENJEU	L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles en s'inscrivant dans la modernisation de l'État.
ORIENTATION 2	**Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.**
AXES D'INTERVENTION	Le partenariat et la collaboration interorganisationnelle. La modernisation des services offerts.

L'utilisation des services électroniques

OBJECTIF Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Augmenter l'utilisation des services électroniques.	Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu.	Hausse de 279 % après trois ans.
	Hausse de l'utilisation des autres services électroniques.	Hausse de 13 %.
	Taux de paiements par voie électronique.	18 % du nombre total des paiements.
Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Réalisations des mesures se rapportant à l'amélioration des services existants.	– Améliorations apportées aux pages Web pour fournir une meilleure accessibilité aux personnes handicapées. – Ajout de nouveaux types de paiements électroniques par deux institutions bancaires. – Ajout du service Telpay pour offrir des services de paiement.
	Réalisation des mesures relatives à l'implantation de nouveaux services pour 2007-2008.	– Service de renouvellement de l'inscription des préparateurs de déclarations de revenus pour transmettre les déclarations.
Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux et concrétiser le volet des services électroniques de l'offre de Revenu Québec à titre de Centre interministériel de services partagés.	Réalisations liées à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.	Collaboration aux projets suivants : – Infothèque gouvernementale – Évolution de clicSÉQUR-Citoyens et clicSÉQUR-Entreprises – Portail gouvernemental de services aux citoyens et aux entreprises – Espace Citoyen

Pour Revenu Québec, la prestation électronique de services constitue l'assise de la modernisation de ses services. En effet, les services électroniques sont adaptés aux besoins et aux attentes des diverses clientèles. Ils sont également sécuritaires et garantissent la protection des renseignements confidentiels. Dans certains projets, ces services sont déployés en collaboration et en concertation avec des partenaires gouvernementaux ou externes, tels que le ministère des Services gouvernementaux, les concepteurs de logiciels et les institutions bancaires.

Revenu Québec offre à ses clientèles une large gamme de services électroniques. Ainsi, il satisfait les besoins d'une part de plus en plus importante de citoyens et d'entreprises qui optent pour le mode électronique. L'organisation améliore également la qualité des services, réalise des gains de productivité et contribue activement au développement du gouvernement en ligne.

Des services électroniques en hausse

La clientèle qui utilise les services électroniques pour traiter avec Revenu Québec augmente d'année en année. Ce dernier continue d'améliorer ses services électroniques pour répondre aux besoins et aux attentes des citoyens et des entreprises, de même qu'à en promouvoir l'utilisation auprès de ceux-ci.

Revenu Québec a notamment participé à divers évènements publics (salons, forums et autres) pour mieux faire connaître ses services électroniques. La participation à ce type d'activité fait partie d'une stratégie visant à accroître le niveau d'inscription à ses services ainsi qu'à accentuer la fidélisation de la clientèle. De plus, il a effectué une série de rencontres avec les clients du concepteur de logiciel CCH dans plusieurs villes de la province.

Les deux tableaux suivants illustrent respectivement le volume des transactions électroniques effectuées au moyen de Clic Revenu et celles effectuées au moyen d'un autre service.

TABLEAU 21 Volume des principales transactions électroniques effectuées au moyen de Clic Revenu

	2004-2005[1]	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Variation 2007-2008/ 2004-2005
Inscription des entreprises à Clic Revenu	10 765	23 888	10 335	9 789	- 9 %
Inscription des particuliers à Clic Revenu	14 565	51 599	50 214	39 468	171 %
Déclaration de taxes (TPS, TVQ et autres)	15 602	61 939	82 167	91 952	489 %
Déclaration de retenues à la source	6 061	14 920	24 507	30 033	396 %
Production du sommaire de l'employeur	2 608	4 863	6 273	7 141	174 %
Retenues de pension alimentaire	s. o.	770	1 163	1 282	s. o.
Déclaration de revenus des sociétés	s. o.	466	5 154	12 247	s. o.
Arrêt ou reprise de la réception de la Trousse employeur	1 947	4 033	3 766	3 494	79 %
Total – Services Clic Revenu	**51 548**	**160 076**	**183 579**	**195 406**	**279 %**

1. L'exercice 2004-2005 est la période de référence.

En raison de son *Plan stratégique 2005-2008*, l'exercice 2004-2005 a été retenu comme période de référence pour mesurer la croissance de l'utilisation des services électroniques. À cet égard, le volume de transactions électroniques Clic Revenu s'élève à 195 406 par rapport à 51 548 pour l'exercice de référence, ce qui constitue une progression globale de 279 % par rapport à la cible de 200 % fixée initialement au *Plan Stratégique 2005-2008*. À noter que les services électroniques dont la croissance est la plus marquée sont la production électronique des déclarations de taxes (489 %) et celles des retenues à la source (396 %).

En ce qui concerne les services électroniques autres que Clic Revenu, les résultats indiquent une hausse globale de 13 %. Le tableau suivant indique en détail les principales transactions électroniques effectuées au moyen d'un autre service que Clic Revenu.

TABLEAU 22 Volume des principales transactions électroniques effectuées au moyen d'un autre service que Clic Revenu

	Milliers			
	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Variation 2007-2008/ 2006-2007
ImpôtNet Québec – Particuliers	2 192,2	2 349,2	2 605,3	11 %
Inscription d'une entreprise aux fichiers de Revenu Québec	5,4	5,9	6,4	9 %
Paiements électroniques	1 663,1	1 953,8	2 215,6	13 %
Service Info-remboursement	349,4	312,7	321,9	3 %
Avis de cotisation électronique	41,7	50,9	65,1	28 %
Changement d'adresse	167,7	227,3	284,3	25 %
Validation d'un numéro de TVQ	45,0	53,1	104,2	96 %
Commande de publications et de formulaires	38,8	35,9	32,3	- 10 %
Total – Services électroniques autres que Clic Revenu	**4 503,3**	**4 988,8**	**5 635,1**	**13 %**

Les services électroniques connaissant une croissance particulièrement importante sont

- la validation d'un numéro de TVQ, en hausse de 96 % ;
- la consultation de l'avis de cotisation électronique, en hausse de 28 % ;
- les changements d'adresse des particuliers et des entreprises, en hausse de 25 %.

Au 31 mars 2008, le taux d'augmentation du nombre de paiements électroniques correspond à la tendance constatée au cours des deux dernières années. La proportion des paiements électroniques atteint 18 % du volume total des paiements traités, et les sommes encaissées électroniquement représentent 38 % du total des encaissements.

Par ailleurs, le nombre de visites du site Internet a augmenté de 15 %, comme le montre le tableau suivant.

TABLEAU 23 Fréquentation du site Internet

	Milliers			
	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Variation 2007-2008/ 2006-2007
Nombre de visites	4 549,4	5 189,6	5 993,7	15 %

Des services électroniques améliorés

Parmi les réalisations visant l'amélioration des services électroniques, il faut souligner les suivantes :

- Un nouveau service électronique a été implanté. Il permet aux préparateurs de déclarations de revenus de procéder en ligne au renouvellement de leur inscription pour transmettre électroniquement les déclarations de revenus.
- En janvier 2008, une nouvelle institution bancaire, la Banque CIBC, a commencé à offrir le paiement électronique d'un solde d'impôt des particuliers, d'un versement d'acomptes provisionnels et de pensions alimentaires.
- En novembre 2007, la Banque Nationale a commencé à offrir le paiement électronique des avis de cotisation et des avis de recouvrement.
- Un fournisseur de services de paiement de factures, soit Telpay, offre aussi, depuis janvier 2008, la possibilité de payer de façon électronique le solde relatif à un avis de cotisation ou à un avis de recouvrement.
- Des améliorations ont été apportées aux pages Web du site Internet de Revenu Québec pour en faciliter l'utilisation par les personnes handicapées. Le détail de ces améliorations est présenté à la section *La clientèle des personnes handicapées*. (Pages 90 et 91)
- Une étude effectuée par une firme indépendante qualifiée a confirmé l'efficacité des améliorations apportées à notre site Internet. D'ailleurs, Revenu Québec s'est classé 14e sur les 200 sites publics et privés qui ont été évalués.

Le gouvernement en ligne

Revenu Québec a continué sa collaboration aux travaux de Services Québec en ce qui concerne l'Infothèque gouvernementale. Il s'agit d'un regroupement de répertoires d'informations d'intérêt commun pour la communauté gouvernementale.

Au moyen du Service québécois d'authentification gouvernemental pour les citoyens (clicSÉQUR-Citoyens), Revenu Québec vérifie l'identité des particuliers. Pour chaque nouvel organisme gouvernemental qui adhère à clicSÉQUR-

Citoyens, Revenu Québec doit réaliser des travaux d'arrimage. En décembre 2007, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance (CARRA) et le Directeur de l'état civil ont adhéré au service clicSÉQUR-Citoyens.

En novembre 2007, à la demande du ministère des Services gouvernementaux, clicSÉQUR-Entreprises a été développé et implanté. Revenu Québec est alors devenu le premier utilisateur de ce service gouvernemental.

Conformément aux orientations gouvernementales, des travaux se sont poursuivis pour créer un nouveau service électronique gouvernemental : Espace Citoyen. Ce projet vise à offrir une porte d'entrée unique au citoyen, où celui-ci aurait accès à des informations adaptées à sa situation. De plus, il accéderait aux services électroniques gouvernementaux concernant différents dossiers, notamment son dossier fiscal. Revenu Québec a participé à ces travaux.

Enfin, Revenu Québec a contribué à la mise à jour du portail gouvernemental de services aux entreprises et aux citoyens de Services Québec.

La simplification de l'administration de la fiscalité

Depuis l'adoption, en août 2004, du *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement réglementaire et administratif*, Revenu Québec s'est engagé concrètement dans la recherche de solutions pratiques et simples pour que les entreprises puissent bien s'acquitter de leurs obligations fiscales en y consacrant un temps minimal.

OBJECTIF Simplifier l'administration de la fiscalité.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allégement réglementaire et administratif.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.	Vingt-quatre mesures sont déjà implantées et deux mesures sont en cours de réalisation.
Adapter les services aux besoins et aux clientèles.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008, notamment celles concernant les personnes handicapées.	– Estampillage mécanisé. – Ligne téléphonique permettant aux sociétés et aux mandataires un accès prioritaire. – Système de rendez-vous dans les comptoirs de service. – Fin des étapes de démarrage du projet visant à simplifier l'accès à l'information et à favoriser une démarche autonome. – Améliorations apportées au site Internet et aux pages Web pour en faciliter l'accessibilité et l'utilisation. – Amélioration de l'accès aux documents publics pour la clientèle ayant des difficultés visuelles ou auditives.

Le plan d'allègement gouvernemental

Amorcée en 1999, la révision des régimes juridiques contribue à simplifier et à alléger le fardeau administratif des entreprises. En 2007-2008, cette révision a porté plus particulièrement sur les régimes juridiques suivants : la Loi sur la taxe de vente du Québec, la Loi concernant l'impôt sur le tabac, la Loi sur les impôts et la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Au cours de l'exercice, plusieurs actions ont été réalisées, dont les suivantes :

- Différents bulletins d'interprétation et documents informationnels ont été rédigés pour permettre aux entreprises de s'acquitter plus facilement de leurs obligations réglementaires concernant la TVQ et la taxe sur le tabac. En outre, l'analyse de la Loi sur la taxe de vente du Québec et de la Loi concernant l'impôt sur le tabac est complétée.
- L'analyse des suggestions recueillies auprès des deux principales associations représentant les entreprises du secteur des carburants est complétée, et des recommandations ont été formulées au sujet de la Loi concernant la taxe sur les carburants. Par exemple, le renouvellement des avances de fonds de roulement pour les grossistes en carburant est désormais effectué sur une base triennale plutôt qu'annuelle.
- La révision de la Loi sur les impôts (volet des sociétés) a été complétée. La mise en œuvre des recommandations d'ordre administratif est en cours de réalisation, et une analyse de faisabilité visant à simplifier l'application des crédits d'impôt pour les entreprises a été réalisée.

Par ailleurs, une réflexion a été amorcée concernant des mesures visant à faciliter et à favoriser l'utilisation des services électroniques, notamment la simplification de la transmission électronique des déclarations fiscales des entreprises.

Depuis janvier 2008, Revenu Québec met en application différentes mesures d'allègement visant à réduire annuellement de 1,5 million le nombre de remises aux petites entreprises. Ces mesures, qui ont été annoncées dans le discours sur le budget présenté en mai 2007, ont trait à l'application de la taxe de vente du Québec (TVQ) et de l'impôt sur le revenu ainsi qu'aux versements des retenues à la source et des cotisations d'employeur. Ces mesures d'allègement se traduisent en gestes concrets. À titre d'exemple,

- près de 40 000 petites entreprises peuvent réduire le nombre de leurs déclarations de TVQ de quatre à une seule par année, diminuant ainsi de 120 000 le nombre de formulaires à remplir ;
- près de 20 000 petites entreprises n'ont plus qu'une seule remise à faire par année, et 58 000 autres peuvent verser trimestriellement plutôt que mensuellement leurs retenues et cotisations d'employeur ;
- environ 24 000 petites sociétés n'ont plus d'acomptes provisionnels à verser en cours d'année en matière d'impôt sur le revenu des sociétés, et 58 000 autres peuvent verser des acomptes trimestriellement plutôt que mensuellement ;

- près de 34 000 particuliers, notamment les travailleurs autonomes et les particuliers en affaires, n'ont plus à payer leurs impôts par acomptes provisionnels en cours d'année en matière d'impôt sur le revenu des particuliers.

Revenu Québec a collaboré, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à l'examen des répercussions de la fiscalité sur les entreprises visées par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre en vue d'alléger leur fardeau administratif. La Loi modifiant la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre et d'autres dispositions administratives, adoptée par l'Assemblée nationale en juin 2007, permettra d'intégrer, à la nouvelle réglementation, quatre recommandations résultant de cet examen. Ces modifications contribueront à faciliter l'émergence et le fonctionnement de mutuelles de formation ainsi qu'à simplifier les exigences comptables et fiscales pour les employeurs au moment de demander certaines dépenses de formation.

Revenu Québec poursuit sa collaboration amorcée en février 2007 avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Les deux organisations mettent en commun leurs efforts pour explorer des actions conjointes en vue de simplifier et de réduire le fardeau administratif des petites et moyennes entreprises. Jusqu'à maintenant, ce partenariat a donné lieu à l'intégration d'informations sur les services électroniques de Revenu Québec dans le cédérom de l'ARC, intitulé *Services électroniques de l'ARC pour les entreprises et les particuliers*.

Adapter les services aux besoins et aux clientèles

Sensibilisé à ses clientèles et à leurs besoins, Revenu Québec comprend la nécessité de simplifier et d'alléger l'accomplissement des obligations fiscales, lequel est basé sur le principe de l'autocotisation. C'est donc avec le souci d'adapter ses services et de favoriser une meilleure compréhension de ses programmes que Revenu Québec a orienté ses actions de communication en produisant 189 communiqués de presse et plus d'une centaine de publications portant sur la fiscalité québécoise et les services offerts par l'organisation, et ce, tant sur support papier que sur support électronique. Également, Revenu Québec a renforcé ses liens avec ses partenaires externes en prononçant plus de 230 conférences devant différents publics et en participant à plus de 23 salons, expositions ou congrès, augmentant ainsi son accessibilité et sa visibilité auprès de la population en général.

En complément, Revenu Québec a actualisé la section Internet *Jeunes et enseignants* tout en continuant d'offrir aux enseignants et aux écoliers du primaire et du secondaire son programme de sensibilisation des jeunes à la fiscalité. Il a ainsi fait parvenir du matériel éducatif aux écoles primaires et secondaires, dont un guide d'animation à l'intention des enseignants, ainsi qu'un cahier d'activités assorti d'un concours destiné aux jeunes *Taxes et impôts au Québec : pourquoi et pour qui ?*

Pour ce qui est de ses comptoirs de service et pour continuer l'optimisation des services, Revenu Québec a mis en place une ligne téléphonique directe permettant aux sociétés et aux mandataires un accès prioritaire. Ce service de

références téléphoniques spécialisées répond à leurs questions complexes ayant trait aux taxes et à l'impôt des sociétés. À l'instar du service déjà existant en matière d'impôt des sociétés et pour permettre à l'entrepreneur québécois ou à son représentant de régler ses dossiers dans un seul déplacement, Revenu Québec a implanté un système de rendez-vous dans ses comptoirs de service aux entreprises afin de répondre à leurs questions concernant les taxes et les retenues à la source.

De plus, soulignons que les comptoirs de service sont maintenant munis d'appareils d'estampillage mécanisé d'utilisation simple permettant un dépôt rapide de document dans une boîte de courrier désignée, ce qui élimine tous les délais d'attente pour rencontrer un préposé à l'accueil. En conséquence, le préposé au service à la clientèle de Revenu Québec devient plus disponible pour répondre aux questions d'ordre fiscal ou administratif.

Pour l'année d'imposition 2007, un projet pilote de la déclaration préremplie a été soumis à environ 100 000 particuliers ayant un profil fiscal simple et stable et produisant leur déclaration de façon manuscrite. La clientèle ciblée était composée à 80 % de personnes âgées de 65 ans et plus. La participation de celle-ci a été volontaire. Un bilan de ce projet pilote est en cours de production.

Quant aux services électroniques, ils sont sécuritaires et garantissent la protection des renseignements confidentiels. De plus, ils sont offerts jour et nuit, sauf lors des périodes obligatoires de maintenance. Enfin, un nouveau service a été implanté pour les préparateurs de déclarations de revenus afin qu'ils procèdent en ligne au renouvellement de leur inscription et que soient facilitées les transmissions électroniques des déclarations.

Finalement, dans la réalisation du présent document, des efforts particuliers ont été consacrés à la présentation et aux choix de caractères pour favoriser une meilleure lisibilité et permettre à toutes les clientèles de s'approprier plus aisément son contenu.

La clientèle des personnes handicapées

Par la réalisation de son troisième plan d'action pour les personnes handicapées, Revenu Québec veille à l'application de l'ensemble des mesures fiscales dont bénéficient les personnes handicapées et leur famille.

Pour faciliter l'accès à la clientèle ayant des difficultés visuelles, les gros caractères ont été utilisés pour les brochures *Les personnes handicapées et la fiscalité* et *Les frais médicaux*. Un document[13] vidéo intitulé *Le versement des pensions alimentaires* a été produit le 21 mars 2007 dans la langue des signes québécoise afin de faire connaître le Programme de perception des pensions alimentaires aux personnes malentendantes.

13. Disponible sur le site de la Fondation des sourds du Québec à l'adresse suivante : http://www.fondationdessourds.net/fra/pubGouvLSQ.html

Revenu Québec a franchi les étapes de démarrage de son projet visant à simplifier l'accès à l'information et à favoriser la démarche autonome de tous les particuliers. Ce projet facilitera l'accès tant à des informations générales sur la fiscalité qu'à des renseignements personnels concernant le citoyen.

Pour faciliter l'accessibilité des personnes handicapées au site Internet de Revenu Québec ainsi que son utilisation par elles, des améliorations ont été apportées. Elles ont d'ailleurs permis à Revenu Québec de se classer à la 14e place en matière d'accessibilité des sites parmi les 200 sites québécois publics et privés qui ont été évalués. Entre autres, ces améliorations ont consisté à

- éliminer les effets de mouvement pouvant nuire à un déficit d'attention ;
- ajouter des options pour non-voyants ;
- grossir les caractères pour les personnes ayant des problèmes de vision.

L'allègement des structures de l'État

En désignant Revenu Québec à titre de Centre interministériel de services partagés en 2005, le gouvernement du Québec reconnaissait la force de son infrastructure technologique et organisationnelle. Ainsi, l'organisation a pu contribuer concrètement à la modernisation de l'État et, plus particulièrement, à la réduction de sa taille, tout en maintenant la qualité des services offerts.

L'offre de service détaillée de Revenu Québec prévoit des services en ressources humaines (formule clé en main), en ressources informationnelles et en traitement massif ainsi que des services plus spécialisés, comme le recouvrement de créances d'entreprises, la vérification interne, l'enquête administrative et l'évaluation de programmes.

OBJECTIF Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Collaborer aux travaux de développement de Services Québec	Poursuivre le partenariat avec Services Québec, en participant à la mise en place – d'un guichet unique de services ; – du Service québécois de changement d'adresse par téléphone et du service gouvernemental de changement de coordonnées bancaires ; – de l'interconnexion des centres d'appels, incluant celui du registre des entreprises.	– Poursuite des travaux pour la mise en place d'un guichet unique de services. – Poursuite des travaux pour la consolidation du Service québécois de changement d'adresse. – Interconnexion réalisée avec succès des centres d'appels, incluant celui du registre des entreprises.
Collaborer aux travaux de développement des centres de services partagés gouvernementaux.	Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec comme Centre interministériel de services partagés et participation aux projets découlant des priorités gouvernementales.	– Quatorze ententes de service conclues. – Offres de services personnalisés présentées. – Collaboration au développement des dossiers gouvernementaux prioritaires.

Les services partagés

Revenu Québec a apporté son expertise à la consolidation des services téléphoniques de Services Québec. Ainsi, en procédant à l'interconnexion du centre d'appels de Revenu Québec avec celui de Services Québec, les citoyens n'effectuent désormais qu'un seul appel. Par ailleurs, Revenu Québec poursuit ses travaux afin de consolider le Service québécois de changement d'adresse. Il participe également aux travaux liés au projet de l'Infothèque gouvernementale.

De plus, à titre de Centre interministériel de services partagés (CISP), Revenu Québec a conclu quatorze nouvelles ententes de services partagés avec sept ministères ou organismes distincts.

L'adhésion de Revenu Québec aux cinq projets prioritaires du gouvernement en matière de services partagés a permis un partenariat efficace. Ces projets prioritaires sont les suivants :

- regroupement de la gestion de la rémunération et des avantages sociaux ;
- regroupement de tous les concours de recrutement et de promotion ;
- service d'opérations financières et matérielles en soutien à la solution SAGIR ;
- plan d'optimisation des environnements informatiques ;
- plan de soutien au gouvernement en ligne.

Ainsi, Revenu Québec a travaillé, en étroite collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, au regroupement de ses services de gestion de la rémunération et des avantages sociaux en un même lieu, soit la ville de Québec, dans l'arrondissement de Sainte-Foy – Sillery, de même qu'au développement d'un centre d'expertise gouvernemental en matière de formulaires électroniques.

La restructuration des systèmes technologiques liés à l'administration de la TPS

Revenu Québec est le mandataire du gouvernement du Canada pour l'administration de la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire du Québec. Dans le cadre de l'*Entente relative à l'administration par le Québec de la partie IX de la Loi sur la taxe d'accise* (LRC [1985], chapitre E-15) *concernant la taxe sur les produits et services*, Revenu Québec doit maintenir des systèmes informatiques et administratifs compatibles avec ceux de l'Agence du revenu du Canada (ARC) afin que les deux organisations puissent échanger des données ou des renseignements.

OBJECTIF	Adapter les processus et les systèmes aux systèmes de gestion de la taxe sur les produits et services (TPS) de l'Agence du revenu du Canada, conformément au plan de mise en œuvre.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Finaliser les travaux liés à la principale livraison du projet portant sur l'adaptation des systèmes de Revenu Québec à la suite de la restructuration des systèmes de gestion de la TPS de l'Agence du revenu du Canada.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.	Réalisation de 100 % des travaux d'implantation du nouveau système de gestion de la TPS.

Depuis 2002, Revenu Québec collabore étroitement avec l'ARC pour restructurer les systèmes de gestion de la TPS et réussir avec succès l'implantation de ce projet complexe. Comme prévu, la mise en œuvre et l'implantation des changements opérationnels et systémiques à Revenu Québec, de façon synchronisée avec les nouveaux systèmes de l'ARC, ont été complétées le 10 avril 2007 dans le respect des budgets et des échéanciers.

Troisième enjeu
L'efficience et la performance de l'organisation

ENJEU	L'efficience et la performance de l'organisation.
ORIENTATION 3	**Accroître l'efficience et la transparence de l'organisation.**
AXES D'INTERVENTION	L'expertise et la mobilisation du personnel. L'augmentation de la performance.

La performance organisationnelle

OBJECTIF Adapter les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Adapter les systèmes de traitement des déclarations de revenus des particuliers.	Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.	Travaux se déroulant conformément au plan d'action.
Réaliser les mesures prévues au plan d'investissement en technologies de l'information, ayant un impact sur la performance.	Réalisation des mesures prévues au plan, ayant un impact sur la performance.	Travaux se déroulant conformément au plan d'action.

La refonte des systèmes de l'impôt des particuliers

Le projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers permettra de procéder à une mise à jour technologique complète des systèmes de cotisation et de comptabilisation de l'impôt des particuliers afin que Revenu Québec conserve sa capacité de réaliser sa mission à moyen et à long terme. Cette refonte doit permettre la mise en place d'une architecture ouverte et évolutive qui augmente l'accessibilité des données, prévoit une vision intégrée du dossier client et facilite l'intégration de changements, tels l'application de nouvelles mesures législatives ou le développement des échanges électroniques.

La refonte des systèmes de l'impôt des particuliers doit également assurer le respect des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concernant les délais de remboursement d'impôt, soit 28 jours ou moins pour les déclarations reçues sur support papier et 14 jours ou moins pour celles soumises par voie électronique. Enfin, elle doit permettre de traiter un nombre minimal de 100 000 déclarations par jour en période de pointe.

Le projet se déroule selon un plan d'action s'articulant autour des trois volets suivants :

- le volet « Enregistrement et technologies », dont les travaux de réalisation et d'implantation se sont terminés en novembre 2005, comme prévu ;
- le volet « Comptabilité », dont la date d'implantation est prévue pour novembre 2008 ;
- le volet « Cotisation de l'impôt des particuliers », dont la phase d'architecture détaillée s'est terminée en mars 2007. La phase de réalisation est en cours, et l'implantation finale de tous les nouveaux systèmes est prévue pour février 2010.

Plan d'investissement en technologies de l'information

Revenu Québec a amorcé les travaux se rapportant aux nouveaux projets prévus au plan d'investissement en technologies de l'information 2007-2008 et il a également poursuivi ceux prévus aux plans d'investissement précédents, dont la réalisation s'échelonne sur plusieurs années.

En 2007-2008, les principaux projets réalisés ayant un impact sur l'augmentation de la performance organisationnelle sont les suivants :

- l'implantation de la refonte des systèmes dans le cadre de la gestion de la TPS par le Québec, qui a permis d'harmoniser les modes de fonctionnement avec ceux de l'Agence du revenu du Canada ;
- l'implantation d'un nouveau système d'acquisition de données basé sur la technologie de reconnaissance automatisée de caractères : au 31 mars 2008, après seulement neuf jours d'activité, près de 14 000 déclarations de revenus des particuliers ont été saisies à l'aide de cette technologie ;
- l'implantation d'un système de saisie à l'aide d'un code à barres bidimensionnel pour l'impôt des sociétés. Cette technologie performante est plus amplement expliquée ci-dessous, dans la section intitulée « Le code à barres bidimensionnel pour le traitement des déclarations de revenus ».

Outre ces réalisations, rappelons également la mise en place du système SAGIR, les investissements en infrastructure réseau et en télécommunication, de même que les développements en cours à l'égard de la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers. Tous ces investissements ou développements ont ou auront un impact significatif sur la performance de l'organisation.

Le code à barres bidimensionnel pour le traitement des déclarations de revenus

Depuis 2004, Revenu Québec utilise la technologie du code à barres bidimensionnel pour l'acquisition des données de déclarations de revenus. D'abord utilisée pour la déclaration de revenus des particuliers, cette technologie a été introduite en mars 2007 dans le traitement de la déclaration de revenus des sociétés. Revenu Québec mise sur cette technologie pour les déclarations qui sont préparées à l'aide d'un logiciel, mais qui lui sont transmises sur support papier.

Les partenariats déjà établis avec les concepteurs de logiciels ont été mis à profit pour amener ces derniers à introduire dans leurs logiciels une fonction d'impression d'un code à barres. Ainsi, lorsqu'un particulier ou une entreprise procède à l'impression de sa déclaration de revenus, un code à barres bidimensionnel contenant toutes les données de la déclaration est également imprimé. À la réception de cette déclaration, Revenu Québec acquiert ces données par une simple lecture optique, et ce, sans erreurs.

Cette technologie permet aussi de réduire les délais de traitement et d'améliorer la qualité des avis de cotisation délivrés. N'eût été cette technologie, le coût additionnel de traitement des déclarations de revenus des particuliers et des sociétés aurait été de 2,1 millions de dollars.

Au cours de l'exercice 2007-2008, Revenu Québec a traité, grâce à la technologie du code à barres bidimensionnel, plus de 1,38 million de déclarations de revenus des particuliers et plus de 172 000 déclarations de revenus de sociétés.

La modernisation de l'organisation

OBJECTIF Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan de modernisation.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Compléter la réalisation des mesures du plan de modernisation de Revenu Québec.	Réalisation des mesures prévues pour 2007-2008.	Les principaux travaux complétés en 2007-2008 ont porté sur diverses études de faisabilité qui ont permis, entre autres, – la réalisation d'un projet pilote de la déclaration de revenus préremplie et – le démarrage du projet *Mon dossier citoyen à Revenu Québec* qui vise à offrir aux particuliers une gamme complète de services électroniques intégrés. Bilan final au 31 mars 2008 de réalisation des 31 mesures prévues au plan original : – 22 mesures sont complétées ; – 6 mesures ont donné lieu à des actions continues ; – 1 mesure a été prolongée (refonte TP1) ; – 2 mesures sont toujours à l'étude.
Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable.	Réalisations des mesures prévues en matière de développement durable, notamment la mise en œuvre du plan d'action relatif à la gestion des matières résiduelles.	– Adoption d'un plan d'action interne 2007-2008 en matière de développement durable, à titre de projet pilote. – Préparation du plan d'action organisationnel 2008-2011, à la suite de l'entrée en vigueur de la Stratégie gouvernementale de développement durable, le 1er janvier 2008.

Le plan de modernisation

Le plan de modernisation de Revenu Québec, adopté en 2004, regroupe plusieurs mesures, dont certaines avaient été entreprises avant 2004, pour assurer la cohérence des projets concernant les aspects administratifs, opérationnels et techniques de la modernisation de l'organisation. Les mesures devaient s'étendre sur quatre ans, soit de 2004-2005 à 2007-2008.

Des 31 mesures prévues au plan initial, 22 sont entièrement complétées au 31 mars 2008. Par ailleurs, six mesures ont donné lieu à des actions continues qui pourront être poursuivies aux plans d'action organisationnels des prochains exercices. Quant à la refonte des systèmes de mission, elle est complétée en ce qui concerne l'impôt des sociétés et la TPS, tandis qu'elle se poursuivra jusqu'en février 2010 pour l'impôt des particuliers. Deux mesures sont encore à l'étude.

Revenu Québec a offert, pour l'année d'imposition 2007, le service de déclarations de revenus préremplie à environ 100 000 particuliers ayant un profil fiscal simple et stable et qui produisent leur déclaration de façon manuscrite. La clientèle ciblée est composée de 80 % de personnes âgées de 65 ans et plus. La participation est volontaire. Un bilan de ce projet pilote est en cours de production. Au cours du prochain exercice, le service sera offert à une plus vaste clientèle.

Finalement, Revenu Québec a démarré des travaux de démarrage pour réaliser un projet d'importance en matière de prestation électronique de services : *Mon dossier citoyen à Revenu Québec*. Ce projet vise à offrir des services améliorés et une plus grande autonomie aux citoyens dans leurs relations avec Revenu Québec afin qu'ils puissent consulter et gérer leur dossier. L'information actuellement accessible par Internet et nécessaire pour s'acquitter d'obligations fiscales ou profiter des avantages fiscaux et des programmes sociaux sera enrichie et simplifiée. Ce projet est un ajout à la gamme de services offerts aux citoyens, dont le plus populaire est la transmission électronique de la déclaration de revenus des particuliers. Dans le cadre de ce projet, Revenu Québec continuera de veiller à adapter sa prestation électronique de services à l'environnement technologique du plus grand nombre de citoyens pour favoriser une accessibilité toujours plus grande.

Le développement durable

Revenu Québec adhère aux principes énoncés dans la Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-8.1.1) et contribue à sa mise en œuvre.

Ainsi, depuis plus de deux ans, l'organisation travaille à l'élaboration d'un plan d'action de développement durable et s'efforce de répondre aux autres exigences gouvernementales en matière d'environnement, notamment celles relatives à la gestion des matières résiduelles et à la lutte contre les changements climatiques. À titre d'exemple,

soulignons l'effet positif de la transmission électronique des déclarations de revenus sur la diminution de consommation de papier.

La Partie 4 aborde plus amplement ce sujet dans la section intitulée *Le développement durable et les changements climatiques*. (Page 121)

La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre

OBJECTIF	Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec le processus de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	Taux de réalisation des mesures prévues dans le Plan pluriannuel de la main-d'œuvre de Revenu Québec.	Actions prévues réalisées.
Investir dans la formation et le développement de l'expertise.	Investissements en matière de formation.	– 53 064 jours-personnes pour l'ensemble de la formation. – 2,9 % de la masse salariale investie en formation.
Mettre en œuvre une politique de reconnaissance.	Réalisation des mesures prévues en matière de reconnaissance envers le personnel.	Un nouveau plan de travail a été mis en place en septembre 2007.

La planification de la main-d'œuvre

Le *Plan pluriannuel de la main-d'œuvre 2006-2009* souligne les préoccupations de l'organisation concernant, d'une part, la rareté de la main-d'œuvre pour les emplois de spécialité en fiscalité, en comptabilité et en technologies de l'information et, d'autre part, les difficultés d'attraction de candidats pour des emplois occasionnels, notamment dans le domaine de la vérification. La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre tient compte, notamment, de la prévision des départs à la retraite et des besoins particuliers en main-d'œuvre, de la répartition de celle-ci par diverses catégories (statut d'emploi, groupe d'âge, sexe, région, etc.), de l'instabilité de la main-d'œuvre et des secteurs d'emploi où il y a plus de demandes que d'offres.

À ce sujet, voici les actions mises en place par Revenu Québec au cours de l'exercice 2007-2008 :

- mise en œuvre et suivi du plan d'action concernant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ;
- tenue de concours grand public pour les emplois à caractère fiscal et pour les emplois en technologies de l'information ;
- mise en œuvre des stratégies relatives à l'attraction d'étudiants universitaires pour des emplois dans le domaine de la vérification ;

- tenue d'une réserve de promotion pour les emplois d'encadrement de classe 3 et d'un concours de promotion de classe 6, notamment pour pallier le départ d'un nombre important de cadres admissibles à la retraite d'ici 2009 ;
- détermination des emplois vulnérables de l'organisation.

Les prévisions des départs à la retraite

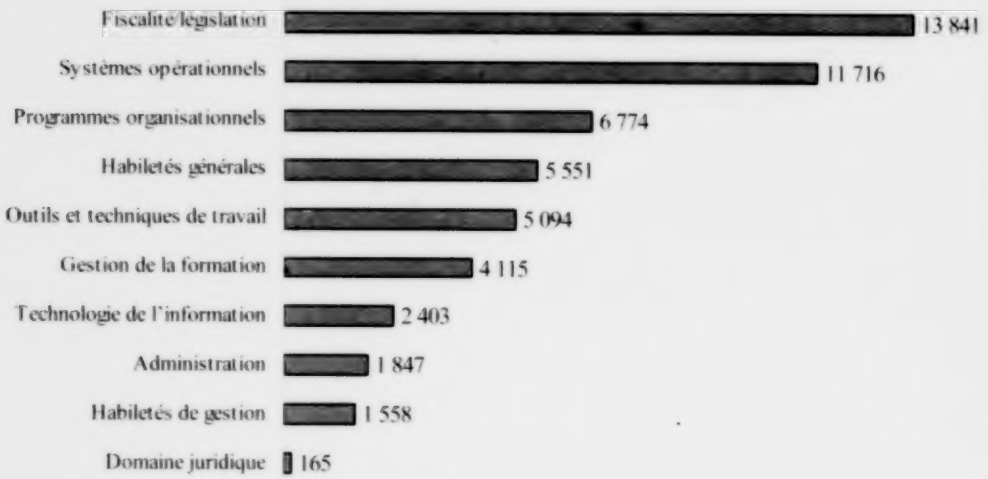
D'ici au 31 mars 2015, 36,6 % du personnel permanent de Revenu Québec sera admissible à la retraite, soit 2 677 employés. Selon notre expérience organisationnelle, 40 % de ces personnes admissibles prendront effectivement leur retraite à la date prévue, soit 1 071 personnes, ce qui représente 14,6 % du personnel permanent.

Les investissements en matière de formation et de développement de l'expertise

Le développement et le maintien des compétences du personnel sont un enjeu stratégique à Revenu Québec pour améliorer les services aux citoyens et aux entreprises. En 2007-2008, Revenu Québec a consacré 53 064 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel.

Le graphique suivant illustre la répartition du nombre de jours-personnes, pour l'exercice 2007-2008, selon les dix grands thèmes de formation. Le nombre de jours-personnes comprend le temps de participation, de diffusion, de conception et de coordination des activités de formation. Le temps des personnes qui coordonnent les activités de formation est un des éléments regroupés sous le thème Administration.

GRAPHIQUE 17 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation[1]



1. Selon les renseignements saisis au système de gestion de la formation (GEFORM) en date du 31 mars 2008.

Les activités de formation, visant à développer et à maintenir l'expertise du personnel à l'égard des lois fiscales et des programmes sociofiscaux administrés par Revenu Québec, représentent 26 % des jours-personnes investis en matière de formation. Ces activités, regroupées sous le thème Fiscalité/législation, sont au cœur même de la mission de Revenu Québec et représentent un investissement de 13 841 jours-personnes en 2007-2008.

La complexité des systèmes informatiques utilisés pour l'administration des lois et des programmes sociofiscaux, les modifications fiscales courantes qui requièrent la mise à niveau de ces systèmes et l'évolution de la technologie nécessitant la refonte des systèmes utilisés à Revenu Québec sont aussi au centre des préoccupations. Dans le but de soutenir le personnel dans l'exercice de ses fonctions et de maintenir la qualité de ses services, Revenu Québec a investi 11 716 jours-personnes en 2007-2008 pour améliorer l'expertise de son personnel à cet égard. Ces activités sont regroupées sous le thème Systèmes opérationnels et représentent 22 % des jours-personnes pour 2007-2008.

Pour se conformer aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, Revenu Québec doit investir au moins 1 % de sa masse salariale en formation. À cet effet, les efforts de Revenu Québec ont dépassé largement les attentes puisque, pour l'année civile 2007, il a consacré 2,9 % de sa masse salariale en formation.

Le tableau suivant récapitule les investissements consentis en matière de formation au cours des trois derniers exercices.

TABLEAU 24 Investissements en matière de formation

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de jours-personnes	66 698	64 234	53 064
Montants investis (millions de dollars $)	12,6	12,7	11,4
Pourcentage de la masse salariale[1]	3,0 %	3,0 %	2,9 %

1. Il est à noter que ce pourcentage est basé sur les résultats obtenus lors de l'année civile 2007.

La politique sur la reconnaissance et le climat de travail

Revenu Québec reconnaît la contribution considérable que les gestionnaires et le personnel apportent à la réalisation de sa mission, les comportements exemplaires qu'ils démontrent ainsi que les résultats positifs qu'ils obtiennent. En ce sens, la reconnaissance au travail constitue un élément important dans la gestion quotidienne.

Les quatre mesures suivantes, amorcées en 2006-2007, sont

- l'adoption d'un cadre de référence et d'un plan de travail sur la reconnaissance ;
- la mise en ligne d'un site intranet sur la reconnaissance à l'intention des gestionnaires pour consultation du cadre de référence, de documents et d'outils de sensibilisation ;
- la participation des gestionnaires et des employés aux ateliers de sensibilisation sur la reconnaissance ;
- la réalisation de nombreuses activités liées à la santé des personnes et à la qualité de vie au travail.

Pour les deux dernières mesures, celles-ci se poursuivront au cours du prochain exercice. En outre, Revenu Québec intervient régulièrement pour améliorer le climat de travail de ses employés en posant d'abord un diagnostic à l'aide des résultats obtenus à la suite de l'administration d'un questionnaire inspiré de l'indice de performance humaine. Il s'agit d'interventions sectorielles qui couvrent l'ensemble du processus d'amélioration du climat organisationnel, notamment, l'accompagnement à la gestion.

Par ailleurs, Revenu Québec est à concevoir une approche globale concernant le climat de travail. Un projet pilote de consultation auprès d'une partie du personnel sur la qualité de vie au travail est en cours. Un questionnaire a été élaboré et administré par la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail de la Faculté d'administration de l'Université Laval. Un rapport sera remis au cours de l'année 2008. Par la suite, un plan d'action sera produit et des conseils seront transmis aux gestionnaires. À la demande des autorités, ce projet pilote pourrait, éventuellement, être étendu à l'ensemble de l'organisation.

Ce projet pilote a été précédé d'un processus d'amélioration du climat de travail grâce à l'indice de mobilisation des personnes dans l'organisation (IMPO) établi en 2002. Une consultation d'une partie du personnel était alors tenue tous les deux ans.

Partie 4

Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales

Sommaire

Les fonds spéciaux 105

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 109

La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information 110

L'éthique 111

La santé des personnes au travail 112

Le programme d'accès à l'égalité en emploi 115

La qualité de la langue française dans l'Administration 120

Le développement durable et les changements climatiques 121

Les renonciations et les annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordés en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu 123

L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) 124

Les fonds spéciaux

Le Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services liés au recouvrement des créances de Revenu Québec et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, a recours aux services du Centre de perception fiscale.

TABLEAU 25 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(en milliers de dollars)		
	2005-2006	**2006-2007**	**2007-2008**
Revenus			
Honoraires de perception			
– Revenu Québec	50 582	49 251	50 210
– Fonds des pensions alimentaires	6 688	5 333	4 344
– Fonds de fourniture de biens ou de services	308	315	316
– Fonds des technologies de l'information	1 235	1 363	-
Frais de recouvrement	23 269	29 936	39 957
Autres revenus	213	1 149	175
Total des revenus	**82 295**	**87 347**	**95 002**
Dépenses de fonctionnement	79 718	84 452	95 123
Revenu net	**2 577**	**2 895**	**- 121**
Excédent à la fin	**18 306**	**21 201**	**21 200**
Investissements	**1 223**	**3 448**	**1 259**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

En 2007-2008, les revenus du Fonds de perception ont totalisé 95 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 8,8 % comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation de 10,0 millions de dollars des revenus issus des frais de recouvrement, qui sont passés de 29,9 à 39,9 millions de dollars. Par ailleurs, les dépenses ont totalisé 95,1 millions de dollars, en hausse de 10,7 millions de dollars. Ces résultats s'expliquent par les efforts importants investis au cours de l'exercice 2007-2008 afin d'assurer le contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs.

Les investissements ont représenté 4,2 million de dollars, en baisse de 2,2 millions. Cette baisse est attribuable au remplacement du parc informatique du Fonds de perception en 2006-2007.

Le Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement dans les sommes affectées aux fonds spéciaux de Revenu Québec, les revenus d'intérêts, les frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et dans une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2007-2008, les dépenses de fonctionnement du Fonds des pensions alimentaires ont diminué, passant de 39,8 à 36,4 millions de dollars.

TABLEAU 26 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(en milliers de dollars)		
	2005-2006	**2006-2007**	**2007-2008**
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	38 689	37 435	34 909
Subvention du gouvernement du Canada	268	268	292
Intérêts	185	171	153
Intérêts sur l'avance au ministère des Finances	162	294	288
Frais d'arrérages et autres	908	1 618	785
Total des revenus	**40 212**	**39 786**	**36 427**
Dépenses de fonctionnement	**40 212**	**39 786**	**36 427**
Investissements	**1 415**	**1 315**	**982**

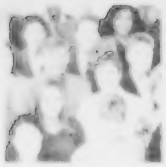
1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

La baisse des dépenses de fonctionnement s'explique par une révision des processus et une rationalisation des dépenses.

Le Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par Revenu Québec pour ses projets d'investissement en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques.

Depuis la création du Fonds des technologies de l'information, en avril 1996, des investissements importants de l'ordre de 533,4 millions de dollars ont été effectués. Tous ces investissements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement accumulée est de 303,7 millions de dollars au 31 mars 2008.



Le Fonds est financé par des revenus de gestion et de location d'équipements ainsi que des systèmes informatiques de Revenu Québec. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

TABLEAU 27 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(en milliers de dollars)		
	2005-2006	**2006-2007**	**2007-2008**
Revenus	**33 981**	**42 099**	**48 699**
Amortissement	30 688	36 510	41 342
Intérêts	2 881	5 102	6 931
Frais de gestion	412	487	426
Total des dépenses	**33 981**	**42 099**	**48 699**
Investissements	**73 869**	**67 323**	**51 953**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

Les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont connu une hausse de 6,6 millions de dollars, passant de 42,1 millions en 2006-2007 à 48,7 millions en 2007-2008. Cette hausse s'explique principalement par la livraison des projets suivants : Refonte de l'impôt des sociétés, Discours sur le budget 2004 – Impôt des particuliers et Jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus.

Les investissements capitalisables ont totalisé 52,0 millions de dollars, soit une diminution de 15,4 millions par rapport à l'exercice précédent. La réduction des investissements s'explique principalement par la fin des projets majeurs indiqués ci-dessus ainsi que par la fin du projet Refonte TPS.

Le Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est affecté au financement des activités de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec. Les activités ont débuté le 1er avril 2004 et se rapportent, notamment, à des produits et services liés au savoir-faire de Revenu Québec. Le Fonds de fourniture de biens ou de services doit autofinancer ses activités par l'équilibre annuel des revenus et des dépenses. Dans l'éventualité où les revenus crédités au Fonds ne suffisent pas à acquitter la totalité des dépenses qui y sont comptabilisées et à assurer l'équilibre financier du Fonds, ce manque à gagner doit être comblé à même les crédits alloués à Revenu Québec.

Les revenus et les dépenses de ce fonds sont relatifs à la fourniture de biens et de services au Fonds de l'assurance médicaments, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux, au Fonds national de formation de la main d'œuvre, à la Société de l'assurance automobile du Québec de même qu'aux pétrolières pour la coloration des produits pétroliers.

TABLEAU 28 Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(en milliers de dollars)		
	2005-2006	**2006-2007**	**2007-2008**
Revenus	12 470	15 038	20 677
Dépenses de fonctionnement	12 470	15 038	20 677
Investissements	–	–	

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de fourniture de biens ou de services.

En 2007-2008, les revenus et les dépenses du Fonds de fourniture de biens ou de services ont totalisé 20,7 millions de dollars, en hausse de 5,7 millions. Cette hausse s'explique principalement par l'accroissement des services rendus au ministère des Services gouvernementaux et au Régime québécois d'assurance parentale.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

En 2007-2008, toutes les mesures prévues pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général concernant les interventions gouvernementales dans le secteur des organismes sans but lucratif, le régime général d'assurance médicaments et le suivi sur l'administration de l'impôt des particuliers ont été complétées.

Les autres réalisations faisant suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003 sont présentées à l'Annexe 1. Elles concernent les rapports portant sur la gestion de la sécurité informatique, la gestion de la centrale de données, la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles et le soutien financier aux entreprises culturelles.

La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information

Pour remplir sa mission, Revenu Québec doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que les renseignements détenus à leur sujet soient protégés conformément aux lois. C'est pourquoi Revenu Québec accorde une priorité à la protection des renseignements confidentiels.

Le Comité ministériel de protection des renseignements confidentiels, présidé par la sous-ministre, assure la maîtrise des enjeux et la définition des orientations stratégiques en matière de confidentialité. Pour sa part, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels se consacre exclusivement au traitement des dossiers liés à ces domaines. Son action s'appuie sur un réseau de répondants représentant tous les secteurs d'activité de l'organisation. Ce réseau assure le suivi des mandats organisationnels en matière de protection des renseignements et d'accès à l'information.

La formation et la sensibilisation continues du personnel constituent aussi une autre voie privilégiée. Revenu Québec tient annuellement une campagne de sensibilisation afin que le personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection des renseignements, reflétant ainsi l'une des valeurs de l'organisation. La campagne de sensibilisation permet aux gestionnaires de discuter avec le personnel sur l'importance de la protection des renseignements confidentiels dans leurs activités quotidiennes. Tous et toutes sont invités à renouveler leur engagement personnel à cet égard en signant une déclaration de discrétion. Lors de la campagne de mars 2008, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé cet engagement. Des séances de formation ont également été offertes aux gestionnaires et au personnel.

Parmi les renseignements détenus par Revenu Québec, certains proviennent de fichiers de renseignements transmis par des ministères ainsi que par des organismes gouvernementaux et municipaux, conformément au plan d'utilisation déposé à l'Assemblée nationale qui est accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information. Un rapport annuel d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement de ces fichiers est également déposé à l'Assemblée nationale, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information.

En matière d'accès à l'information, les responsables ont traité 502 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur le ministère du Revenu ou de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ce qui représente une diminution de 6,9 % du nombre de demandes par rapport à l'exercice 2006-2007. En ce qui concerne les dossiers en révision devant la Commission d'accès à l'information, 25 demandes de révision se sont ajoutées au cours de l'année, portant à 38, en date du 31 mars 2008, le nombre de dossiers qui sont en attente de la convocation à l'audition devant la Commission.

L'éthique

La démarche éthique vise à faire naître un sentiment de responsabilité individuelle afin que chaque membre de l'organisation ait le souci d'agir de façon responsable, évalue les conséquences possibles de ses actions et consulte d'autres personnes afin de minimiser l'arbitraire dans sa prise de décision. À Revenu Québec, cette démarche est fondée sur l'équité, le sens des responsabilités et du service ainsi que sur le respect. Ces valeurs sont définies à la page 20.

Depuis 1999, Revenu Québec mise sur une organisation structurée en matière d'éthique. En effet, un porteur de dossier a été désigné à temps complet, un comité d'orientation a été formé et un responsable, aidé d'un réseau de vigie ainsi que d'un réseau de personnes-ressources, a été nommé. Le tout vise à orienter le cheminement éthique ainsi qu'à soutenir les personnes aux prises avec un dilemme éthique.

Depuis 2007, des changements ont été apportés à cette organisation pour permettre l'amélioration, en continue, de la prise en charge de la réflexion éthique, de la prévention et de la résolution des conflits de valeurs pouvant survenir dans le cours de l'application de la mission de Revenu Québec.

Un projet pilote vise actuellement à une meilleure compréhension et intégration des valeurs dans les décisions quotidiennes.

Au cours de la période 2007-2008, près de 600 personnes ont participé à une journée de sensibilisation à l'éthique, donnée à l'interne.

De plus, le personnel de Revenu Québec a accès à un site sur l'éthique dans l'intranet organisationnel.

La santé des personnes au travail

Adoptée en avril 2004, la politique concernant la santé des personnes au travail a pour objectif d'assurer un milieu de vie de qualité à toutes les personnes travaillant à Revenu Québec grâce à une approche globale et intégrée en matière de santé au travail, basée sur la concertation et la responsabilisation de tous à l'égard de la prévention, du maintien et de l'amélioration de la santé au travail. Au cours de l'exercice 2007-2008, Revenu Québec a poursuivi ses engagements de multiples façons, par des programmes préventifs et éducationnels.

Les accidents du travail

Selon les dernières données disponibles, la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles varient de 0,82 à 37,45 accidents par million d'heures travaillées pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec. La fréquence observée à Revenu Québec a été de 5,43 accidents par million d'heures travaillées en 2006 et de 4,45 en 2005. De plus, Revenu Québec présente de meilleurs résultats que l'ensemble des ministères et organismes en ce qui concerne le taux de gravité. Cependant, une légère augmentation est notée de 2005 à 2006. De plus, un rajustement rétroactif de la fréquence en 2005 a dû être effectué, puisqu'un autre organisme a été intégré à Revenu Québec.

Le Programme d'aide aux employées et aux employés

Le Programme d'aide aux employées et aux employés est un service de consultation à court terme pour aider et soutenir les membres du personnel à l'égard des difficultés qu'ils éprouvent et qui touchent leur vie personnelle ou professionnelle. Une hausse du nombre d'employés qui consultent a été observée au cours de l'exercice 2007-2008. Ainsi, 1 069 employés ont bénéficié des services du programme, comparativement à 914 personnes en 2006-2007. En plus des activités d'information et de sensibilisation, des présentations ont eu lieu dans le but de faire la promotion des services du programme, notamment lors de l'accueil des nouveaux gestionnaires.

Le harcèlement psychologique

Au cours du dernier exercice, Revenu Québec a adopté une politique permanente portant sur la prévention et le traitement des situations de harcèlement psychologique au travail, en remplacement du Cadre de référence préliminaire qui était en vigueur depuis 2004. Cette politique est appuyée par un guide administratif, qui définit les modalités d'intervention. Deux professionnels sont affectés à ce dossier, ce qui permet à Revenu Québec de répondre adéquatement à ses responsabilités légales et organisationnelles. Par ailleurs, la majorité des employés

ont assisté, en cours d'année, à un atelier de sensibilisation sur le sujet. Par toutes ces mesures, Revenu Québec veille à prévenir, à faire cesser et à traiter tout événement impliquant du harcèlement psychologique au travail.

Le Programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail

Grâce au Programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail, Revenu Québec souhaite agir positivement sur l'état de santé des personnes et renforcer leur sentiment d'appartenance à l'organisation. Au cours du dernier exercice, les inscriptions aux diverses activités offertes en milieu de travail ou à l'extérieur se sont chiffrées à environ 12 000 participations.

L'absentéisme

L'évolution de l'absentéisme pour motifs de santé compte parmi les préoccupations de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines. C'est d'ailleurs le cas pour toute organisation, qu'elle soit privée ou publique, en raison de ses répercussions sur les personnes elles-mêmes et de ses effets sur la performance de l'organisation, de même que sur sa capacité à offrir des services de qualité à la population.

Annuellement, un portrait des absences pour motifs de santé est réalisé par le Secrétariat du Conseil du trésor afin d'en suivre l'évolution et de déterminer les causes possibles d'absentéisme. Les données des années civiles 2005 et 2006 démontrent que le taux d'absentéisme est en croissance à Revenu Québec. Il est passé de 5,37 % en 2005 à 5,82 % en 2006. Les portraits réalisés à l'interne confirment aussi la complexité du phénomène de l'absentéisme et des multiples facteurs personnels, organisationnels, physiques et psychologiques l'influençant. Ils justifient l'approche globale de prévention et d'intervention en santé au travail en vigueur à Revenu Québec, tout en démontrant l'importance d'agir à la fois sur les absences de courte durée (cinq jours et moins) et sur les absences de longue durée (plus de cinq jours). À cet égard, le plan d'action se répartit en quatre axes d'intervention :

- la gestion de la présence au travail ;
- la production et le suivi des données de gestion ;
- la promotion de la santé ;
- la prévention des risques, y compris le renforcement des actions préventives en santé psychologique et les activités de sensibilisation et de formation en matière d'absentéisme au travail.

Un portrait récurrent de la situation en matière d'absence pour motifs de santé permettra d'apporter les changements nécessaires à la poursuite d'une amélioration continue de la présence au travail.

Les comités de santé et sécurité

Revenu Québec est une organisation performante en matière de santé et sécurité au travail. En vue de continuer à faire évoluer la prévention en santé et sécurité au travail, il compte, entre autres, sur la présence active de 25 comités de santé et sécurité et de 24 équipes d'intervention au sein de ses édifices. Ce champ d'intervention est soutenu par une équipe spécialisée en la matière.

Le programme d'accès à l'égalité en emploi

Renseignements généraux

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Les groupes visés sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Selon les objectifs du Programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leurs nouveaux employés parmi ces groupes cibles.

Au cours du dernier exercice, la proportion de l'embauche de personnes ayant bien voulu se présenter comme faisant partie d'un de ces groupes, au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*, a été de

- 25 % (64 personnes) pour un total de 256 nouveaux employés permanents ;
- 16,2 % (171 personnes) pour un total de 1 057 employés occasionnels ;
- 48,0 % (97 personnes) pour un total de 202 étudiants d'été ;
- 34,2 % (39 personnes) pour un total de 114 étudiants à temps partiel ;
- 17,8 % (30 personnes) pour un total de 169 stagiaires rémunérés ;
- 28,6 % (4 personnes) pour un total de 14 stagiaires non rémunérés.

Revenu Québec compte 1 210 employés appartenant à ces groupes parmi le personnel permanent et occasionnel. L'organisation reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes et poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs d'embauche.

De plus, Revenu Québec a conçu un plan d'action pour l'exercice financier 2007-2008, comme prévu à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Les actions menées ont principalement pour but d'approfondir les connaissances sur les besoins des personnes handicapées.

Données globales

TABLEAU 29 L'embauche totale

	Permanents[1]	Occasionnels[2]	Étudiants d'été	Étudiants à temps partiel	Stagiaires rémunérés	Stagiaires non rémunérés
Nombre total de personnes embauchées	256	1 057	202	114	169	14

1. Les données sur l'embauche du personnel permanent incluent seulement les recrutements.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent seulement les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

TABLEAU 30 Nombre d'employés permaments en place en date du 31 mars 2008

Effectif total (personnes)[1]	7 315

1. Sans le cabinet.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

TABLEAU 31 Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles					Taux d'embauche par statut d'emploi[1]
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Permanents	256	55	6	1	2	64	25,0 %
Occasionnels	1 057	149	7	2	13	171	16,2 %
Étudiants d'été	202	83	4	4	6	97	48,0 %
Étudiants à temps partiel	114	39	-	-	-	39	34,2 %
Stagiaires rémunérés	169	27	-	1	2	30	17,8 %
Stagiaires non rémunérés	14	4	-	-	-	4	28,6 %

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2007-2008 dans le statut d'emploi.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

TABLEAU 32 Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Permanents	Occasionnels	Étudiants d'été et à temps partiel	Stagiaires rémunérés et non rémunérés
2005-2006	16,9 %	14,1 %	36,5 %	9,1 %
2006-2007	25,0 %	16,7 %	39,1 %	20,4 %
2007-2008	25,0 %	16,2 %	43,0 %	18,6 %

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif permanent. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible organisationnelle de 2 % de l'effectif permanent.

TABLEAU 33 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	2005-2006		2006-2007		2007-2008	
Groupes cibles	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	303	4,1 %	512	7,0 %	556	7,6 %
Autochtones	8	0,1 %	13	0,2 %	15	0,2 %
Anglophones	36	0,5 %	46	0,6 %	49	0,7 %
Personnes handicapées	67	0,9 %	99	1,4 %	96	1,3 %

TABLEAU 34 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
Groupe cible	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	17	3,9	159	6,4	317	10,3	63	4,8	-	-	0	0	556	7,6
Autochtones	1	0,2	2	0,1	10	0,3	2	0,2	-	-	0	0	15	0,2
Anglophones	1	0,2	20	0,8	22	0,7	6	0,5	-	-	0	0	49	0,7
Personnes handicapées	1	0,2	18	0,7	52	1,7	25	1,9	-	-	0	0	96	1,3

1. Y compris les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Femmes

TABLEAU 35 Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2008

	Permanents	Occasionnels	Étudiants d'été	Étudiants à temps partiel	Stagiaires rémunérés	Stagiaires non rémunérés	Total
Nombre de femmes embauchées	147	785	122	71	100	11	1 236
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2007-2008	57,4 %	74,3 %	60,4 %	62,3 %	59,2 %	78,6 %	68,2 %

TABLEAU 36 Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés permanents	440	2 488	3 076	1 301	-	10	7 315
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	175	1 190	1 822	1 002	-	0	4 189
Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent total de la catégorie (%)	39,8 %	47,8 %	59,2 %	77,0 %	-	0 %	57,2 %

1. Y compris les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Il y a quelques années, le Secrétariat du Conseil du trésor a lancé le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sollicite la participation des ministères et organismes pour présenter des projets de stage en milieu de travail. Ce programme permet aux stagiaires de bénéficier d'un encadrement leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice d'un emploi dans la fonction publique québécoise.

Le Secrétariat du Conseil du trésor administre ce programme et assume la rémunération et les avantages sociaux des stagiaires pour la durée du stage. En contrepartie, Revenu Québec s'assure de l'accueil, de la formation, de l'intégration et du suivi de l'évolution de la personne dans son travail.

En novembre 2007, Revenu Québec a présenté au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) cinq projets de stage dans le cadre de ce programme de développement de l'employabilité (PDEIPH).

De plus, pendant l'exercice 2007-2008, Revenu Québec a mis sur pied trois sessions de sensibilisation aux relations interculturelles à l'intention d'une cinquantaine de gestionnaires.

Les attentes générales des sous-ministres adjoints se traduisent, auprès de leurs gestionnaires, par des choix de gestion cohérents avec les orientations privilégiées par le gouvernement, notamment en matière d'accès à l'égalité en emploi.

La qualité de la langue française dans l'Administration

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

Ainsi, à Revenu Québec, une trousse linguistique est à la disposition de l'ensemble du personnel dans l'intranet et permet d'obtenir rapidement des réponses à des questions sur la langue. Elle est enrichie d'une partie consacrée à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. De plus, un service de courrier électronique, qui assure une communication immédiate avec des linguistes ou des professionnels de la communication, permet d'obtenir des réponses à des questions d'ordre général ou portant sur l'application de la politique linguistique.

Enfin, au cours du dernier trimestre de l'année 2007, Revenu Québec a entrepris les travaux de modification de ses messages d'accueil téléphoniques afin de mieux répondre aux exigences de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Ainsi, il jouera un rôle exemplaire et moteur dans la promotion du français, langue officielle du Québec.

Le développement durable et les changements climatiques

Le développement durable

Revenu Québec adhère aux valeurs promues par la Loi sur le développement durable du Québec et contribue à sa mise en œuvre.

Ainsi, l'organisation a constitué un comité de développement durable où toutes les directions générales sont représentées. Ce comité contribue à l'élaboration, à la diffusion et à la mise en œuvre du plan d'action de développement durable de Revenu Québec, à la suite de l'entrée en vigueur de la Stratégie gouvernementale de développement durable le 1er janvier 2008.

À titre de projet pilote, Revenu Québec a adopté un plan d'action interne 2007-2008 de développement durable pour lequel quatre objectifs organisationnels particuliers ont été retenus :

- sensibiliser et informer le personnel de Revenu Québec sur le développement durable ;
- participer à l'élaboration du portrait du Québec en développement durable ;
- réduire la quantité d'énergie et de ressources utilisées par Revenu Québec ;
- contribuer à maintenir des finances publiques en santé.

En ce qui concerne la gestion des matières résiduelles, un plan d'action intégré au plan de développement durable a été approuvé. L'implantation, à l'édifice de Marly, du programme de récupération multimatières Visez juste ! de Recyc-Québec est terminée. Un état de situation de ce projet pilote est en cours dans le but d'y apporter les ajustements nécessaires. Un projet similaire a été mis en place au complexe Desjardins. Revenu Québec participe également aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable ainsi qu'à toutes les autres tables de travail concernant, notamment, les principes et les indicateurs de développement durable.

Les changements climatiques

Revenu Québec a entrepris des actions afin de répondre aux exigences du plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques.

Conformément au troisième objectif de son plan d'action interne de développement durable, relatif à la réduction de la quantité d'énergie et de ressources utilisées, Revenu Québec agit ou prévoit agir dans les domaines suivants :

- la récupération multimatières ;
- la réduction de l'utilisation du papier et du matériel d'impression ;

- l'utilisation plus rationnelle de l'électricité pour l'éclairage et les équipements électroniques ;
- la promotion du transport en commun, du covoiturage et des transports actifs (marche et vélo) auprès des employés ;
- l'acquisition de véhicules plus écoénergétiques.

Mentionnons de plus, l'effet positif de la transmission électronique des déclarations de revenus sur la diminution de la consommation du papier par l'organisation et la population.

Les renonciations et les annulations[14] d'intérêts, de pénalités et de frais accordés en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu

Le bulletin d'interprétation LMR 94.1-1/R4 encadre l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple un décès dans la famille immédiate ou une calamité naturelle, comme l'inondation survenue au Saguenay, à l'été 1996, ou encore la tempête de verglas survenue dans l'Ouest du Québec, en janvier 1998) ;
- actions attribuables à Revenu Québec.

Le tableau suivant présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées par le ministre au cours de l'exercice financier 2007-2008.

TABLEAU 37 Sommaire statistique 2007-2008 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la LMR

	Nombre	Intérêts (en dollars)	Pénalités (en dollars)	Frais (en dollars)	Total (en dollars)
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	2 263	616 971	53 249	s. o.	670 220
Annulations	2 117	5 593 808	534 806	103 785	6 232 399
Total	4 380	6 210 779	588 055	103 785	6 902 619
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	471	14 408 255	376 289		14 784 544
Annulations	7 887	1 960 360	7 068 302	64 689	9 093 351
Total	8 358	16 368 615	7 444 591	64 689	23 877 895
Total des renonciations et des annulations	**12 738**	**22 579 394**	**8 032 646**	**168 474**	**30 780 514**
Total des cotisations pour intérêts, pénalités et frais aux états financiers		486 211 415	260 213 366	41 965 221	788 390 002
Proportion des renonciations et des annulations[1]		4,6 %	3,1 %	0,4 %	3,9 %

1. Le total des cotisations utilisé pour calculer cette proportion inclut le total des renonciations et des annulations ainsi que le total des cotisations aux états financiers.

14. Bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R4, paragraphe 4 : « Le pouvoir de renoncer à un intérêt, à une pénalité ou à des frais est différent du pouvoir d'annuler de tels montants. Ainsi, il y a renonciation si le ministre intervient avant que l'intérêt ou la pénalité ne soit cotisé ou, dans le cas de l'intérêt ou des frais qui courent après l'avis de cotisation, lorsque le ministre y renonce. Le ministre fait alors le choix de ne pas imposer cet intérêt, cette pénalité ou ces frais de sorte que ces montants n'apparaissent jamais sur un avis de cotisation. Le pouvoir d'annuler un intérêt, une pénalité ou des frais intervient après que ces montants aient été cotisés ou exigés ».

L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)

Le Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) le 1er janvier 1996. Chapeautée par IFTA Inc. (Arizona), l'Entente regroupe les provinces canadiennes et la plupart des États américains. Elle permet de répartir, entre les administrations participantes et selon leur taux de taxe respectif, la taxe sur les carburants en fonction des kilomètres parcourus par les transporteurs dans chaque province ou État où ils circulent.

Le Québec arrive au premier rang des administrations canadiennes quant au nombre de permis délivrés et au quatorzième rang pour l'ensemble des 58 administrations. Revenu Québec s'assure que la répartition des kilomètres parcourus est adéquate, permettant ainsi une répartition conforme des droits d'immatriculation entre les administrations dans le cadre du Régime d'immatriculation international (IRP) administré par la Société de l'assurance automobile du Québec. Il vérifie également l'exactitude des déclarations d'achat de carburant des transporteurs québécois, titulaires d'un permis IFTA.

En vertu de cette entente, chaque administration fait l'objet d'une vérification par ses pairs tous les quatre ans. La prochaine vérification visant le Québec sera effectuée en 2009. Elle couvrira les années 2005 à 2008.

TABLEAU 38 Statistiques de l'Entente IFTA (année civile)

	2005	2006	2007
Nombre de titulaires de permis	7 779	7 914	7 527
Nombre de paires de vignettes délivrées	36 527	37 363	36 187
Nombre de déclarations traitées	25 463	26 935	24 781
Nombre de vérifications effectuées	237	234	242
Nombre d'appels reçus aux numéros particuliers d'IFTA Inc.[1]	9 668	9 683	8 934
Nombre de certificats de voyage occasionnel délivrés[1, 2]	273	353	444

1. Statistiques selon les exercices financiers 2005-2006, 2006-2007 et 2007-2008.
2. Certificats délivrés aux transporteurs d'autres provinces ou États qui viennent occasionnellement au Québec et qui ne sont pas inscrits à l'Entente IFTA.

TABLEAU 39 Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (année civile)

	2005	2006	2007
Du Québec vers les autres juridictions	- 33 112 559 $	- 30 092 106 $	- 26 745 087 $
Des autres juridictions vers le Québec	15 098 754 $	15 147 017 $	15 036 609 $
Total	**- 18 013 805 $**	**- 14 945 089 $**	**- 11 708 478 $**

Les variations constatées dans le transfert de fonds du Québec vers d'autres juridictions depuis 2005 s'expliquent, entre autres, par la diminution du kilométrage des transporteurs québécois surtout vers les Etats-Unis, et la variation du taux de change qui était de 1,2319 en 2005 comparativement à 1,0307 en 2007.

En ce qui a trait aux transferts de fonds en provenance des autres juridictions vers le Québec, ils sont demeurés stables, les kilométrages et les achats effectués par les transporteurs provenant de celles-ci ont peu fluctué et comme ils proviennent majoritairement du Canada, la baisse du taux de change n'a pas eu de répercussion.

Annexes

Sommaire

Annexe 1

Historique des recommandations du Vérificateur général du Québec 129

Annexe 2

Administration des biens non réclamés
États financiers des biens sous administration de l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2006 135

Annexe 3

Lois appliquées en tout ou en partie par le ministère du Revenu 152

Annexe 4

Organigramme au 31 mars 2008 153

Annexe 1
Historique des recommandations du Vérificateur général du Québec

Interventions gouvernementales dans le secteur des organismes sans but lucratif

(Chapitre 2 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a réalisé l'ensemble des actions requises pour se conformer aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Gestion de la sécurité informatique

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Cadre de gestion organisationnel	
Préciser et assigner formellement les responsabilités en matière de sécurité informatique.	Revenu Québec a terminé le développement des directives devant soutenir l'application de sa politique organisationnelle en matière de sécurité informatique, notamment en ce qui concerne la gestion des droits d'accès et la sécurité du parc informatique et des systèmes d'information.
Veiller à ce que le comité de sécurité informatique relève de la bonne autorité et joue pleinement son rôle, spécifier les modalités relatives au suivi et s'assurer que cette fonction est adéquatement exercée.	Revenu Québec dispose d'une politique organisationnelle encadrant les orientations en matière de sécurité informatique. De plus, plusieurs directives administratives découlant de cette politique précisent la portée, le fonctionnement ainsi que les rôles et responsabilités des intervenants impliqués dont le comité de sécurité informatique. Par ailleurs, Revenu Québec a complété la définition et la mise en œuvre des principaux indicateurs de gestion de la sécurité informatique, et ce, notamment afin de disposer d'un meilleur outil dans son évaluation de la performance de son programme de sécurité.
S'assurer que toutes les déficiences détectées sont prises en charge rapidement et corrigées, s'il y a lieu.	Le processus de gestion des vulnérabilités a été appliqué pour évaluer les vulnérabilités détectées et alimenter le registre des vulnérabilités.
Se doter d'une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de ses systèmes et l'efficacité de son dispositif de sécurité.	Revenu Québec s'est doté de deux stratégies afin d'évaluer la vulnérabilité de ses systèmes et l'efficacité de ses mesures de sécurité, soit des audits indépendants et des analyses de risques. Ainsi, la stratégie d'audit périodique couvre divers aspects de l'infrastructure informatique de même que le portefeuille d'applications de Revenu Québec.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Planification et sécurité informatique	
S'assurer que les activités de sécurité soient considérées comme un ensemble cohérent.	Revenu Québec maintient à jour son plan global des activités de sécurité en tenant compte des activités de développement et des travaux récurrents.
S'assurer que les risques résiduels soient connus et acceptés par la direction.	Revenu Québec a intégré à son processus de gestion des vulnérabilités l'évaluation des risques résiduels de manière à faciliter et à formaliser la communication des informations relatives à ces risques. Des travaux en gestion des risques sont également réalisés afin d'identifier les risques, de les prioriser et accepter s'il y a lieu les risques résiduels.
S'assurer que des indicateurs de performance soient élaborés.	Revenu Québec a développé des indicateurs de gestion dans le cadre du Plan triennal de gestion de la sécurité informatique.
S'assurer que les mesures de sécurité relatives aux systèmes et aux infrastructures critiques prennent en compte les principaux risques informatiques auxquels ils sont exposés.	Revenu Québec a classifié ses actifs informationnels et a entrepris la réalisation d'analyses de risques pour ses systèmes essentiels et stratégiques.
Habilitation des personnes	
S'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information.	Revenu Québec prend en compte les résultats de la classification des actifs informationnels dans le cadre de la définition des profils de fonction.
Sensibilisation et formation	
Mettre en œuvre un programme de sensibilisation et de formation répondant aux besoins de l'ensemble de son effectif et évaluer son efficacité.	Revenu Québec poursuit auprès de tout son personnel, incluant le personnel spécialisé ainsi que les gestionnaires, les efforts en matière de formation et de sensibilisation à la confidentialité et à la sécurité de l'information numérique. Un plan organisationnel annuel est suivi par les autorités de Revenu Québec qui permet de s'assurer de la cohérence, de la complémentarité et de la continuité des activités de sensibilisation et de formation en matière de sécurité informatique, par exemple, les activités de sensibilisation lors la campagne de signature de la déclaration de discrétion 2008, les articles publiés dans les journaux internes et sur l'intranet, la formation en ligne. Revenu Québec a également diffusé à son personnel des guides sur la sécurité et offre des formations en ligne portant sur son code de conduite en sécurité informatique et sur la sécurité des ordinateurs portables.
Continuité de service	
Parfaire la stratégie en matière de continuité de service. Revenu Québec doit, notamment, documenter adéquatement les mesures retenues et tester celles-ci de manière à s'assurer de leur efficacité.	Les travaux pour réviser et améliorer la documentation des mesures prévues dans le plan de reprise informatique ont été complétés. De plus, Revenu Québec a terminé l'élaboration de la liste de ses activités essentielles. Revenu Québec teste le plan de reprise, deux fois par année, pour assurer un retour à la normale des activités en cas de catastrophe.
Contrôle des accès aux systèmes et aux données	
Veiller à ce que la gestion des mots de passe soit appropriée.	Revenu Québec a adopté des normes administratives visant à renforcer la gestion des mots de passe et a révisé ses principaux mécanismes pour assurer une protection adéquate des actifs informationnels et a lancé une campagne de sensibilisation auprès de ses employés. Les meilleures pratiques ont été communiquées au personnel en ce qui concerne l'utilisation des mots de passe, qui doivent être modifiés périodiquement pour des raisons de sécurité.
Prendre les mesures nécessaires pour que les accès accordés correspondent aux besoins réels des utilisateurs et se limitent aux ressources visées.	Revenu Québec poursuit ses travaux concernant la gestion des profils de fonction et a mis en place un métarépertoire pour la gestion de l'identité et des droits d'accès.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Suivi des activités des systèmes	
Contrôler adéquatement les activités de ses systèmes informatiques.	Revenu Québec a revu son architecture de journalisation de l'activité de ses systèmes dans le cadre du Plan triennal de gestion de la sécurité informatique et a précisé ses besoins en cette matière. Revenu Québec a élaboré et réalisé un plan pour mettre en place les mécanismes nécessaires pour faire un suivi des activités des systèmes informatiques.
Tests d'intrusion réalisés aux fins de vérification	
Réaliser des tests d'intrusion de façon périodique en vue d'évaluer adéquatement la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité.	Revenu Québec a poursuivi la réalisation de tests d'intrusion afin d'évaluer adéquatement et de façon continue la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité. De plus, il continue de tenir des activités de sensibilisation à la protection des actifs informationnels auprès des employés.

Régime général d'assurance médicaments

(Chapitre 2 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a réalisé l'ensemble des mesures prévues à son plan d'action pour se conformer aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Un suivi par le Vérificateur général du Québec est prévu au cours du prochain exercice sur ce sujet.

Gestion de la centrale de données de Revenu Québec

(Chapitre 3 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Besoins des utilisateurs	
Recenser systématiquement l'ensemble des besoins des utilisateurs de la centrale. Analyser les besoins ainsi recensés en veillant à documenter suffisamment ses travaux. Améliorer le contenu de son plan d'action pour la mise en œuvre des projets retenus et leur mise à jour en temps opportun.	Revenu Québec poursuit la réalisation des projets prévus relativement à la centrale de données dans son plan triennal d'investissement, dans les projets spécifiques comme la refonte TPS, dans ses continuités et dans les projets de recherche du bureau de la lutte contre l'évasion fiscale. Les besoins des utilisateurs sont recensés dans le cadre de ces projets en vue d'en établir les priorités. Tous ces projets prévus à la centrale de données font l'objet d'un plan de réalisation, maintenu régulièrement à jour et suivi par les divers comités de projet ainsi que d'une reddition de comptes.
Étalonnage	
Consulter d'autres organisations disposant d'un entrepôt de données dans le but d'améliorer la performance de sa centrale de données.	Revenu Québec poursuit sa veille des meilleures pratiques dans le domaine des entrepôts de données afin de se doter d'un outil moderne capable d'améliorer constamment sa performance.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Qualité de l'information	
Compléter les contrôles afférents à ses systèmes opérationnels de manière à s'assurer, de façon continue, de la qualité des données internes alimentant la centrale.	Revenu Québec poursuit ses travaux de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers en développant des fonctions qui viendront consolider les contrôles et améliorer la qualité des données. De plus, l'augmentation du nombre de déclarations de revenus transmises par voie électronique et l'implantation du code à barres bidimensionnel pour les formulaires remplis à l'aide des logiciels commerciaux favorisent l'exactitude des données transmises à la centrale de données. Cette façon de faire élimine la saisie des données et les risques d'erreurs qui y sont associés.
Veiller à documenter adéquatement les caractéristiques des données stockées dans la centrale.	Une version du cadre normatif du projet Statistiques ministérielles sur les contribuables et les mandataires (SMCM) est disponible dans l'intranet de Revenu Québec.
Poursuivre ses efforts afin que les applications mises à la disposition des utilisateurs soient simples et conviviales.	Le déploiement du projet SMCM s'est terminé en mars 2008. Ce projet fournit aux utilisateurs un outil permettant une exploitation intuitive de l'information. Différentes fonctionnalités complémentaires et conviviales ont aussi été rendues disponibles.
Utilisation de l'information	
Favoriser une plus grande utilisation des données de la centrale afin d'améliorer la sélection des dossiers en matière de contrôle fiscal et le travail de vérification en découlant.	La centrale de données est utilisée d'une part, pour les projets de recherche et de développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir et d'autre part, par le milieu opérationnel à l'aide de logiciels ou d'applications spécialisées, développées au cours de la dernière année, pour supporter leur activités.
Satisfaction des utilisateurs	
Mesurer régulièrement la satisfaction de l'ensemble des utilisateurs selon un processus structuré et apporter les correctifs requis, s'il y a lieu.	Revenu Québec compte instaurer un processus officiel et structuré pour recueillir les besoins des utilisateurs et mesurer leur satisfaction.
Information de gestion	
Rassembler une information de gestion fiable et suffisante pour évaluer l'efficacité de la centrale de données ainsi que les retombées de l'utilisation de celle-ci sur ses activités opérationnelles.	La rentabilité de l'utilisation des fichiers de renseignements externes du plan d'utilisation a été démontrée. La récupération fiscale découlant de l'utilisation de ces fichiers en 2007-2008 a été évaluée à 119,5 millions de dollars.

Suivi du rapport 2000-2001 : Administration de l'impôt des particuliers

(Chapitre 5 du tome 1 du rapport 2005-2006 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a pris les mesures requises pour se conformer aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles

(Chapitre 4 du tome 2 du rapport 2005-2006 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Portefeuille d'investissement	
Se munir d'un portefeuille d'investissement relatif aux ressources informationnelles qui fournit l'information suivante :	Dans le cadre de la mise à jour de son portefeuille d'investissement, Revenu Québec a mis en place une politique et une directive touchant la gestion, la planification et le suivi des investissements en technologies de l'information.
– la catégorie des investissements ;	Comme prévu dans sa directive, Revenu Québec établit une catégorisation de ses investissements en tenant compte des activités récurrentes et des projets en cours.
– les critères qui assurent le choix ou le maintien des projets et des activités récurrentes.	Par ailleurs, la politique énumère les principes qui encadrent le choix des investissements en ressources informationnelles afin de répondre aux objectifs stratégiques et aux besoins de Revenu Québec ainsi qu'aux orientations et aux décisions gouvernementales.
Mettre à jour le portefeuille d'investissement en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'évènements significatifs.	Comme prévu à la politique, le Comité des priorités siège trois fois par année et peut également se réunir pour des raisons exceptionnelles afin de mettre à jour le plan annuel d'investissement des projets en technologies d'information. De plus, un suivi périodique de ce plan est effectué auprès de la haute direction.
Se pourvoir d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles qui comporte les informations suivantes : – la description du besoin de main-d'œuvre nécessaire pour les projets à l'étude ou autorisés ainsi que pour les activités récurrentes ; – les écarts observés entre le besoin de main-d'œuvre et sa disponibilité, l'analyse de la situation et la description de l'option à retenir ; – la stratégie qui s'impose pour mettre en œuvre l'option retenue ; – les décisions prises au regard de la planification de la main-d'œuvre et les motifs à la base de chacune d'elles.	Des travaux de planification se poursuivent afin de doter Revenu Québec d'un plan de main-d'œuvre. Ce plan vise principalement à préciser les besoins de main-d'œuvre, à déterminer les écarts et à choisir les stratégies à prendre. Il prendra en compte les différents leviers rendus disponibles par les organismes centraux. Bien que le plan final sera déposé aux autorités de Revenu Québec au cours de l'été 2008, des premières actions concrètes ont été réalisées au cours de l'hiver et du printemps 2008 visant l'optimisation du processus de dotation, la rétention et l'attraction du personnel en technologies de l'information ainsi que la promotion à l'emploi.
Mettre à jour le plan de main-d'œuvre en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'évènements significatifs.	

Soutien financier aux entreprises culturelles

(Chapitre 5 du tome 3 du rapport 2007-2008 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Modalités d'attribution	
Proposer au ministère des Finances du Québec (MFQ) de revoir les modalités d'attribution liées aux mesures fiscales afin de permettre d'encadrer convenablement la prise de décision.	Revenu Québec évaluera l'opportunité de présenter, conjointement avec la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC), des recommandations au MFQ afin de réviser les modalités.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Clarté des rôles	
Exercer le rôle qui lui est dévolu quant à l'admissibilité des sociétés.	Des mesures telles que l'expédition de rappels visant le respect des instructions de travail, l'insertion d'un suivi approprié dans le cadre de la formation du personnel ainsi que le resserrement des contrôles qualité ont été prises et seront renforcées.
Traitement des crédits d'impôt par Revenu Québec	
Démontrer dans ses dossiers que les crédits réclamés le sont pour des dépenses qui sont admissibles.	Revenu Québec s'assurera que des traces écrites des actions effectuées soient consignées dans les dossiers.
Révocations	
Appliquer avec diligence l'impôt spécial se rapportant aux révocations délivrées par la SODEC.	Revenu Québec effectuera un suivi plus serré des révocations transmises par la SODEC de façon à appliquer, le cas échéant, l'impôt spécial dès l'arrivée de la date statutaire de production.
Vérification *a posteriori*	
Mieux connaître la nature des travaux effectués par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et vérifier que les corrections transmises par cette dernière s'appliquent au crédit d'impôt provincial.	Revenu Québec évaluera l'opportunité de présenter des demandes de renseignements additionnels à l'ARC dans le cadre du traitement des dossiers culturels.

Annexe 2

Administration des biens non réclamés

États financiers des biens sous administration de l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2006

Direction principale des biens non réclamés

États financiers des biens sous administration de l'exercice de neuf mois terminé le 31 décembre 2006

Revenu Québec

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 2
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR 3

États financiers :

- Bilan des biens sous administration 4
- Résultats des biens sous administration 5
- Variation de l'actif net des biens sous administration 6
- Notes complémentaires 7 à 15

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des biens sous administration de la Direction principale des biens non réclamés de Revenu Québec ont été dressés par cette dernière, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le rapport de gestion produit annuellement par Revenu Québec concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La sous-ministre et le sous-ministre adjoint reconnaissent qu'ils sont responsables de gérer ces affaires conformément aux lois et règlements qui les régissent.

La sous-ministre et le sous-ministre adjoint surveillent la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et ils approuvent les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des biens sous administration, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la sous-ministre et le sous-ministre adjoint pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La sous-ministre,

Francine Martel-Vaillancourt

Le sous-ministre adjoint,

Claude Provencher

Montréal, le 26 mai 2008

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

J'ai vérifié le bilan des biens sous administration de la Direction principale des biens non réclamés de Revenu Québec au 31 décembre 2006, l'état des résultats ainsi que l'état de la variation de l'actif net des biens sous administration de l'exercice de 9 mois terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la Direction principale des biens non réclamés de Revenu Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration au 31 décembre 2006, ainsi que de leurs résultats, de leurs flux de trésorerie et de la variation de l'actif net des biens sous administration pour l'exercice de 9 mois terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 26 mai 2008

BILAN DES BIENS SOUS ADMINISTRATION
31 DÉCEMBRE 2006

	2006
ACTIF SOUS ADMINISTRATION	
ACTIF COLLECTIF (notes 3 et 4)	
Encaisse	13 899 086 $
Placements temporaires	59 536 511
Créances (note 5)	2 843 328
Placements à long terme	6 479 083
	82 758 008
ACTIF DES BIENS NON LIQUIDÉS (note 3)	
Comptes d'épargne et dépôts à terme	1 206 513
Placements (note 6)	14 321 965
Billets et autres créances	479 161
Immeubles	7 936 581
Autres actifs (note 7)	50 052
	23 994 222
	106 752 230 $
PASSIF ET ACTIF NET SOUS ADMINISTRATION	
PASSIF COLLECTIF (note 3)	
Charges à payer	148 308 $
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement	2 215 690
	2 363 998
PASSIF DES BIENS NON LIQUIDÉS (note 3)	
Sommes à payer (note 8)	68 486 167
	70 850 165
ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION	**35 902 065**
	106 752 230 $

Éventualités (note 17)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

La sous-ministre

Le sous-ministre adjoint

RÉSULTATS DES BIENS SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE DE 9 MOIS TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2006

	2006
PRODUITS DES ACTIFS COLLECTIFS	
Intérêts sur placements (note 9)	2 137 127 $
Gains (pertes) à la disposition de placements (note 9)	(21 878)
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements (note 10)	32 118
	2 147 367
PRODUITS DES ACTIFS DES BIENS NON LIQUIDÉS	
Produits de location	44 398
Produits de placements	36 901
Compensations des frais d'opération reliées aux barrages sans maître (note 11)	98 723
Gains (pertes) sur cession d'éléments d'actifs (note 14)	(442 407)
Autres produits	55 396
	(206 989)
	1 940 378
CHARGES DES ACTIFS COLLECTIFS (note 9)	
Honoraires d'administration	749 883
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	100 424
Frais de garde et autres services	8 257
	858 564
CHARGES DES ACTIFS DES BIENS NON LIQUIDÉS	
Charges d'opération liées à la liquidation des biens sous administration (note 12)	1 515 811
Honoraires de gestion liés à la liquidation des biens sous administration	1 476 265
Frais d'opération - barrages sans maître (note 11)	98 723
	3 090 799
	3 949 363
PERTE NETTE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION (note 15)	**(2 008 985) $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

VARIATION DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE DE 9 MOIS TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2006

	2006
SOLDE AU DÉBUT	- $
Actif net des biens sous administration transféré à Revenu Québec au 1er avril 2006 (note 2)	18 127 806
Perte nette des biens sous administration	(2 008 985)
Augmentation de l'actif net	
Biens reçus durant l'exercice	35 049 237
Radiation et annulation d'éléments de passifs	17 099 634
Transfert de « compte à payer au ministre des Finances » (note 16)	4 146 054
Réévaluation d'éléments d'actifs (note 13)	851 168
	57 146 093
Diminution de l'actif net	
Passifs des biens pris en charge durant l'exercice	(16 381 234)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(8 634 501)
Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(4 473 166)
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « compte à payer au ministre des Finances » (note 16)	(4 006 546)
Réévaluation d'éléments de passifs (note 13)	(2 912 384)
Impôts et taxes payés pour le compte des biens sous administration	(955 018)
	(37 362 849)
SOLDE À LA FIN	**35 902 065 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 DÉCEMBRE 2006

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Depuis le 1er avril 2006, l'administration provisoire des biens non réclamés, antérieurement assurée par le Curateur public, a été confiée à Revenu Québec tel que le prévoyait la Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives (L.R.Q., chapitre 44) sanctionnée le 16 décembre 2005. Ces biens sous administration sont régis par la Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81).

Les fonctions de Revenu Québec, quant à cette mission, sont principalement d'assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser le solde aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances.

Revenu Québec perçoit des honoraires pour l'administration des biens liquidés ou non qui lui sont confiés par la loi.

Ces états financiers présentent les actifs et les passifs touchant les biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public qui sont sous l'administration provisoire de Revenu Québec.

2. BILAN D'OUVERTURE

Le 1er avril 2006, le Curateur public a transféré un actif net des biens non réclamés sous administration de 18 127 806 $. Ces actifs et passifs, transférés à leur valeur comptable, se détaillent comme suit :

ACTIF		
Encaisse et dépôts à terme	1 079 230	$
Actions	3 401 149	
Obligations	1 249 616	
Fonds mutuels	6 829 322	
REÉR, RÉA, FERR	2 722 847	
Placements des fonds collectifs	60 797 154	
Immeubles	10 351 277	
Billets et autres créances	1 122 130	
Objets de valeur et biens en entrepôt	69 761	
Véhicules automobiles	46 440	
Prêts hypothécaires	12 500	
Autres actifs	2 008	
PASSIF		
Créditeurs	(67 527 446)	
Emprunts hypothécaires	(887 521)	
Créditeurs des fonds collectifs	(1 082 120)	
Dépôts sur offres d'achat	(58 541)	
ACTIF NET	18 127 806	$

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la présentation de ses états financiers, Revenu Québec utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA-comptabilité. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers des biens sous administration par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la valeur marchande des instruments financiers et la provision pour créances douteuses. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Les actifs et passifs des biens sous administration sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par Revenu Québec et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence.

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les éléments d'actifs et de passifs sont évalués comme suit :

Actif collectif

Les trésoreries et les équivalents de trésorerie, enregistrés ou non, gérés collectivement par Revenu Québec sont incorporés dans les fonds collectifs. Revenu Québec a constitué ces fonds au moyen des sommes d'argent disponibles provenant de la liquidation des biens qu'il administre. Ces sommes sont réparties en deux fonds : un fonds d'encaisse et un fonds des régimes enregistrés de retraite. Ils font l'objet de politiques de placement dont l'objectif, entre autres, est de s'assurer que l'actif des fonds est investi de façon prudente et diversifiée.

Les placements des fonds collectifs sont comptabilisés à leur juste valeur, établie de la manière suivante :

- les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de leur juste valeur;
- les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Actif des biens non liquidés

- **Comptes d'épargne et dépôts à terme**

  Les comptes d'épargne et les dépôts à terme sont évalués au coût d'acquisition majoré des intérêts courus, le cas échéant.

- **Placements**

  Les actifs des biens non liquidés comme les actions, les fonds mutuels, les obligations, les FERR, les FRV, les REÉR et les RÉA sont évalués à leur juste valeur au moment de la prise de juridiction et ce, en fonction des informations disponibles.

  Pour les fins de présentation aux états financiers, ces placements font l'objet d'une réévaluation au 31 décembre, afin de refléter la juste valeur de ces actifs. Lorsque la valeur à cette date n'est pas disponible au prix d'un effort raisonnable, la direction peut utiliser une valeur à une date autre. Tout écart entre cette valeur et la valeur au 31 décembre est jugé non significatif.

- **Immeubles**

  Les immeubles sont évalués à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, laquelle constitue une estimation raisonnable de leur juste valeur.

- **Billets et autres créances**

  Les billets et autres créances sont évalués à leur valeur de réalisation.

- **Autres actifs**

  Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs sont évalués à leur valeur de réalisation.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actifs ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite à la valeur symbolique de 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs énumérés ci-dessus.

Sommes à payer

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que « le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine ». Cet article s'applique à l'administration provisoire de Revenu Québec.

À cet égard, il convient de préciser que le passif inscrit dans ce bilan représente celui que Revenu Québec gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

Les sommes à payer relatives aux biens non réclamés sont inscrites à leur valeur en début de juridiction et, par la suite, réévaluées lors de la liquidation finale.

Constatation des produits d'opération des biens sous administration

Le produit net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux dossiers des biens non réclamés.

Direction principale des biens non réclamés de Revenu Québec

4. ACTIF COLLECTIF

	Fonds d'encaisse	Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
	2006	2006	2006
ACTIF			
Court terme			
Encaisse	2 806 146 $	11 092 940 $	13 899 086 $
Placements temporaires*	59 536 511	-	59 536 511
Créances (note 5)	2 843 328	-	2 843 328
	65 185 985	11 092 940	76 278 925
Long terme**			
Unités de participation	-	6 479 083	6 479 083
	65 185 985 $	17 572 023 $	82 758 008 $

***PLACEMENTS TEMPORAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2006**

Les placements temporaires sont composés de billets escomptés. Les taux d'intérêt effectifs varient de 4,07 % à 4,47 %. Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en septembre 2007. Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs, en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

****PLACEMENTS À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2006**

Les sommes provenant des régimes enregistrés visées par les dispositions de la Loi sur le curateur public en matière de biens non réclamés sont investies dans un fonds de placement privé au Trust La Laurentienne du Canada. Ces unités sont encaissables sans préavis à la valeur liquidative par part. À la clôture de chaque exercice, le Trust attribue, sous forme d'unités additionnelles, le produit net des placements ainsi que les gains et pertes réalisés sur les placements.

	2006
Nombre d'unité	659 630
Coût d'acquisition des unités	6 537 488 $
Juste valeur par unité	9,8223 $
Juste valeur des unités	6 479 083 $

Revenu Québec n'estime pas être exposée à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres, et ce, en fonction de politiques de placement.

5. CRÉANCES - ACTIF COLLECTIF

	Fonds d'encaisse
	2006
Intérêts et dividendes à recevoir	761 851 $
À recevoir du Curateur public sans intérêt, ni modalités de remboursement	1 352 030
À recevoir du ministère des Finances sans intérêt, ni modalités de remboursement	729 447
	2 843 328 $

La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif et du passif est comparable à leur juste valeur en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

6. PLACEMENTS - ACTIF DES BIENS NON LIQUIDÉS

	2006
Actions	3 197 118 $
Obligations	1 064 837
Fonds mutuels	7 708 951
REER, RÉA, FERR, FRV	2 351 059
	14 321 965 $

Compte tenu de la diversité des placements des actifs non liquidés sous administration, tant au niveau des échéances que du type d'instruments financiers, la direction juge qu'il n'est pas possible, au prix d'un effort raisonnable, de présenter des informations sur les taux d'intérêt effectifs ainsi que sur les dates contractuelles d'échéance.

7. AUTRES ACTIFS - ACTIF DES BIENS NON LIQUIDÉS

	2006
Objets de valeur et biens en entrepôt	27 480 $
Véhicules automobiles et autres	22 572
	50 052 $

8. SOMMES À PAYER - PASSIF DES BIENS NON LIQUIDÉS

	2006
Sommes à payer	67 518 028 $
Emprunts hypothécaires	930 538
Dépôts sur offres d'achat	37 601
	68 486 167 $

9. PRODUITS MATÉRIALISÉS DE PLACEMENTS DES ACTIFS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse	Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
	2006	2006	2006
PRODUITS			
Intérêts sur placements	1 933 735 $	211 954 $	2 145 689 $
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	(21 878)	(21 878)
	1 933 735	190 076	2 123 811
CHARGES			
Honoraires d'administration	658 428 $	91 455 $	749 883 $
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	94 022	6 402	100 424
Frais de garde et autres charges	5 299	2 958	8 257
	757 749	100 815	858 564
Produits matérialisés de placements	1 175 986 $	89 261 $	1 265 247 $
RÉPARTITION DES INTÉRÊTS SUR PLACEMENTS			
Biens sous administration	1 925 173 $	211 954 $	2 137 127 $
Ministre des Finances (note 16)	8 562	-	8 562
	1 933 735 $	211 954 $	2 145 689 $

10. VARIATION DES GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS SUR PLACEMENTS DES ACTIFS COLLECTIFS

	Fonds des régimes enregistrés de retraite
	2006
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice	(90 523) $
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	32 118
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice	(58 405) $

11. BARRAGES SANS MAÎTRE

Revenu Québec a, sous son administration provisoire, des barrages sans maître. L'ensemble des frais d'opération concernant la gestion, l'inspection, l'entretien et les réparations de ces barrages est assumé à même les crédits renouvelables alloués conformément aux articles 58 et 76.1 de la Loi sur le curateur public.

12. CHARGES D'OPÉRATION LIÉES À LA LIQUIDATION DES BIENS SOUS ADMINISTRATION

	2006
Honoraires professionnels	525 526 $
Avis publics	263 526
Commissions sur ventes	242 442
Entreposage, déménagement, loyer encan	173 611
Frais d'administration	158 095
Primes d'assurance	48 793
Frais légaux	41 102
Entretien et réparation immeubles	16 772
Services publics	7 994
Frais d'intérêt	2 759
Autres charges	35 191
	1 515 811 $

13. RÉÉVALUATION D'ÉLÉMENTS D'ACTIFS ET DE PASSIFS

Les postes de réévaluation d'éléments d'actifs et de passifs représentent la variation de l'exercice des justes valeurs de ces divers éléments, exception faite des ajustements des fonds collectifs présentés distinctement.

14. GAINS (PERTES) SUR CESSION D'ÉLÉMENTS D'ACTIFS

Le poste de gains (pertes) sur cession d'éléments d'actifs représente la différence entre le prix de vente de l'actif cédé et la valeur de la plus récente évaluation.

15. PERTE NETTE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION

	2006
Produit net des actifs collectifs	1 288 803 $
Perte nette des actifs des biens non liquidés	(3 297 788)
	(2 008 985) $

16. COMPTES À PAYER OU À RECEVOIR DU MINISTRE DES FINANCES

En l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme comptes à payer au ministre des Finances jusqu'à ce qu'elles soient remises par Revenu Québec.

Lorsque des ayants droit ont la possibilité de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en diminution des comptes à payer au ministre des Finances.

17. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires sont actuellement en cours. Revenu Québec ne peut se prononcer sur l'issue finale de ces litiges ni estimer la valeur des compensations financières qui pourrait en résulter.

18. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN

Au 31 décembre 2006, Revenu Québec, par l'entremise des fonds collectifs, détient 17,6 millions de dollars de placement dans des papiers commerciaux non bancaires adossés à des actifs (PCAA). Étant donné que ceux-ci ont été disposés ou renouvelés au cours du premier semestre de 2007, la juste valeur à la date du bilan est adéquate.

Depuis août 2007, il sévit une crise de liquidité du marché des PCAA. Toutefois, à la date de préparation des états financiers, les PCAA renouvelés ou acquis par les fonds collectifs après le 31 décembre 2006 ont tous été cédés à leur juste valeur, et à cet effet, aucune perte de valeur n'a été subie relativement à ces PCAA lors de leur disposition.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Aucun chiffre comparatif n'est présenté pour 2006 compte tenu qu'il s'agit du premier exercice financier sous la responsabilité de Revenu Québec.

Annexe 3
Lois appliquées en tout ou en partie par le ministère du Revenu

Le ministère du Revenu remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par le Ministère

- Loi concernant l'impôt sur le tabac (LRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-4)
- Loi sur les licences (LRQ, chapitre L-3)[15]
- Loi sur le ministère du Revenu (LRQ, chapitre M-31)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (LRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (LRQ, chapitre P-45)[16]
- Loi sur le registraire des entreprises (LRQ, chapitre R-17.1)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (LRQ, chapitre R-20.1)
- Loi sur la taxe de vente du Québec (LRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (LRQ, chapitre T-1)

Lois appliquées partiellement par le Ministère

- Loi sur l'assurance parentale (LRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (LRQ, chapitre C-8.3)
- Loi sur le curateur public (LRQ, chapitre C-81)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, chapitre D-7.1)[17]
- Loi sur la fiscalité municipale (LRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (LRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (LRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (LRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC, 1985, chapitre E-15)

15. La Loi sur les licences a cessé d'avoir effet après le 31 août 2004 à l'égard des droits de licence que doit payer un détaillant pour agir à ce titre et qu'il doit payer lors de l'acquisition ou de la production de boissons alcooliques destinées à la consommation sur place dans son établissement ainsi qu'à l'égard de l'obligation du fournisseur de percevoir ces mêmes droits à l'égard des ventes de boissons alcooliques effectuées après cette date.

16. Depuis le 1er avril 2007 (2006, c.38, a. 81 et 99).

17. Remplacement du titre de la loi depuis le 8 juin 2007 (2007, c.3, a. 1 et 75).

Annexe 4
Organigramme au 31 mars 2008

MINISTRE DU REVENU
Jean-Marc Fournier

SOUS-MINISTRE
Francine Martel-Vaillancourt

COMITÉ CONSULTATIF

BUREAU DE LA SOUS-MINISTRE ET SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Marc Samson
Directeur et secrétaire général

DIRECTION GÉNÉRALE DES PARTICULIERS
Carole Imbeault
Sous-ministre adjointe et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES
Johanne L. Bergeron
Sous-ministre adjointe et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE DU CENTRE DE PERCEPTION FISCALE ET DES BIENS NON RÉCLAMÉS
Claude Provencher
Sous-ministre adjoint et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA LÉGISLATION ET DES ENQUÊTES
François T. Tremblay
Sous-ministre adjoint et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT ET DES TECHNOLOGIES
Jean-Marie Levesque
Sous-ministre adjoint et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION, DE L'ADMINISTRATION ET DE LA RECHERCHE
Raymond Boisvert
Sous-ministre adjoint et directeur général

DIRECTION DU TRAITEMENT DES PLAINTES
Daniel Beauvais
Directeur

DIRECTION DU REGISTRE DES ENTREPRISES
Yves Bannon
Directeur

DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES
Pierre Gagné
Directeur

DIRECTION DES COMMUNICATIONS
Mary-Andrée Jobin
Directrice

Revenu Québec

ADM-500 (2008-1